



BTS Support à l'action managériale *Office Manager*

LA CERTIFICATION

Synthèse de la web conférence
du vendredi 6 décembre 2019

L'ÉPREUVE E4

OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



Définition de l'épreuve

Épreuve orale – 55 minutes
coefficient 4

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 :

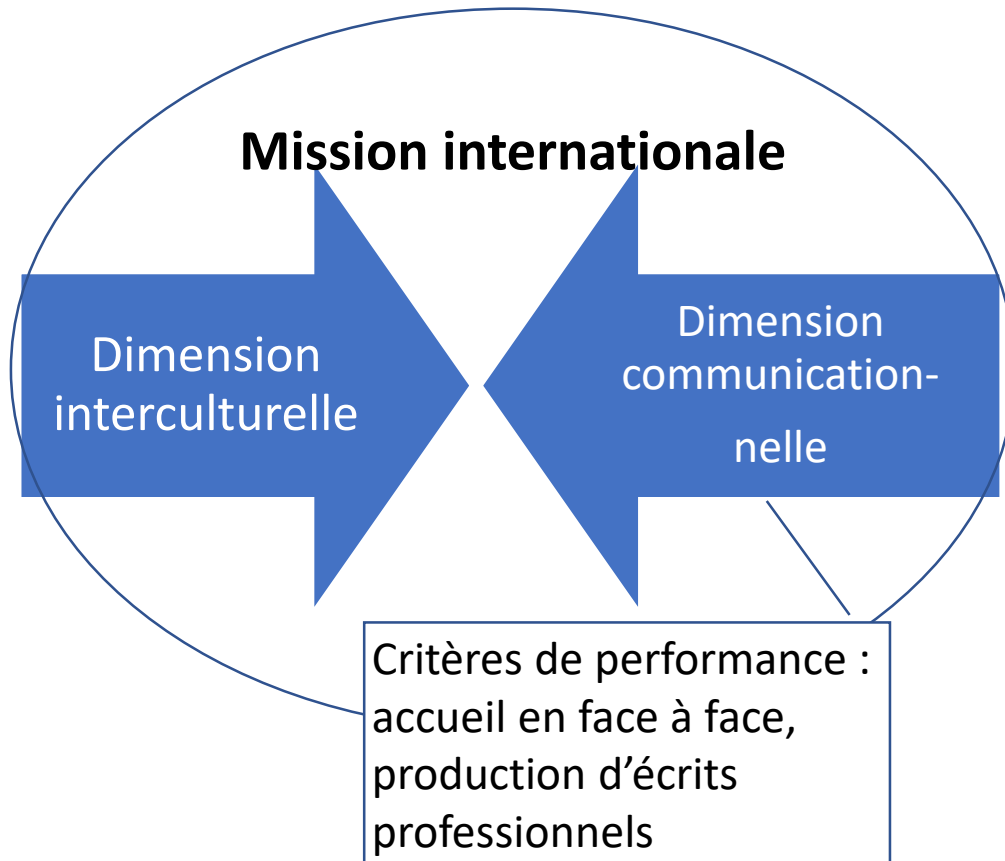
- > les missions présentées,
 - > les choix opérés,
 - > les décisions prises,
- en vue d'évaluer l'acquisition des compétences visées.

L'ÉPREUVE E4

OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



Dimension internationale d'une mission



- => entité basée à l'étranger
- => entité à vocation internationale en France (impliquant une relation régulière avec une ou d'autres entités étrangères)
- => entité en contact ponctuel avec une entité étrangère ou avec des ressortissants étrangers en France

Une mission conduite à l'international implique la mobilisation d'une LVE quelle qu'elle soit avec des productions (tous supports) permettant de l'attester

L'ÉPREUVE E4

OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



Les différentes exigences

Conditions cumulatives à remplir pour la conformité administrative du dossier	Exigences « pédagogiques » évaluées lors de l'oral
Présence d'un dossier	4 missions au total, chacune correspondant à une activité différente du bloc « OPA » ⇒ PENALITE - 5 points par mission manquante ou activité manquante
Dossier déposé à la date fixée par les autorités académiques	Au moins 2 missions dans un contexte international ⇒ PENALITE - 5 points par mission internationale manquante
Durée des stages de 14 semaines (sauf dérogation)	Missions réelles et vécues
Documents du dossier signés et visés : attestation de stage signée par l'organisation d'accueil en stage, attestation de non-plagiat signée par le candidat. Attention, l'attestation de stage n'exige pas de cachet.	Annexes pour présenter les missions. Les annexes s'apprécient dans leur dimension qualitative plutôt que quantitative : elles sont pertinentes dès lors qu'elles permettent d'évaluer les critères de performance visés.



Si une des conditions n'est pas remplie ⇒ dossier non valide, le candidat ne peut pas passer l'épreuve

L'ÉPREUVE E4

OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



Évaluation du dossier et de la prestation orale lors de l'épreuve

Les critères de performance évalués sont ceux du référentiel :

=> Le dossier, sous format numérique, est objet d'évaluation :

- au niveau de la communication écrite,
- au niveau de la production et gestion de l'information.

=> La prestation orale permet d'évaluer les critères de performances liés à la communication orale.

=> Le niveau exigé correspond aux critères de performance du référentiel formulés de manière précise, sous forme de résultats à atteindre

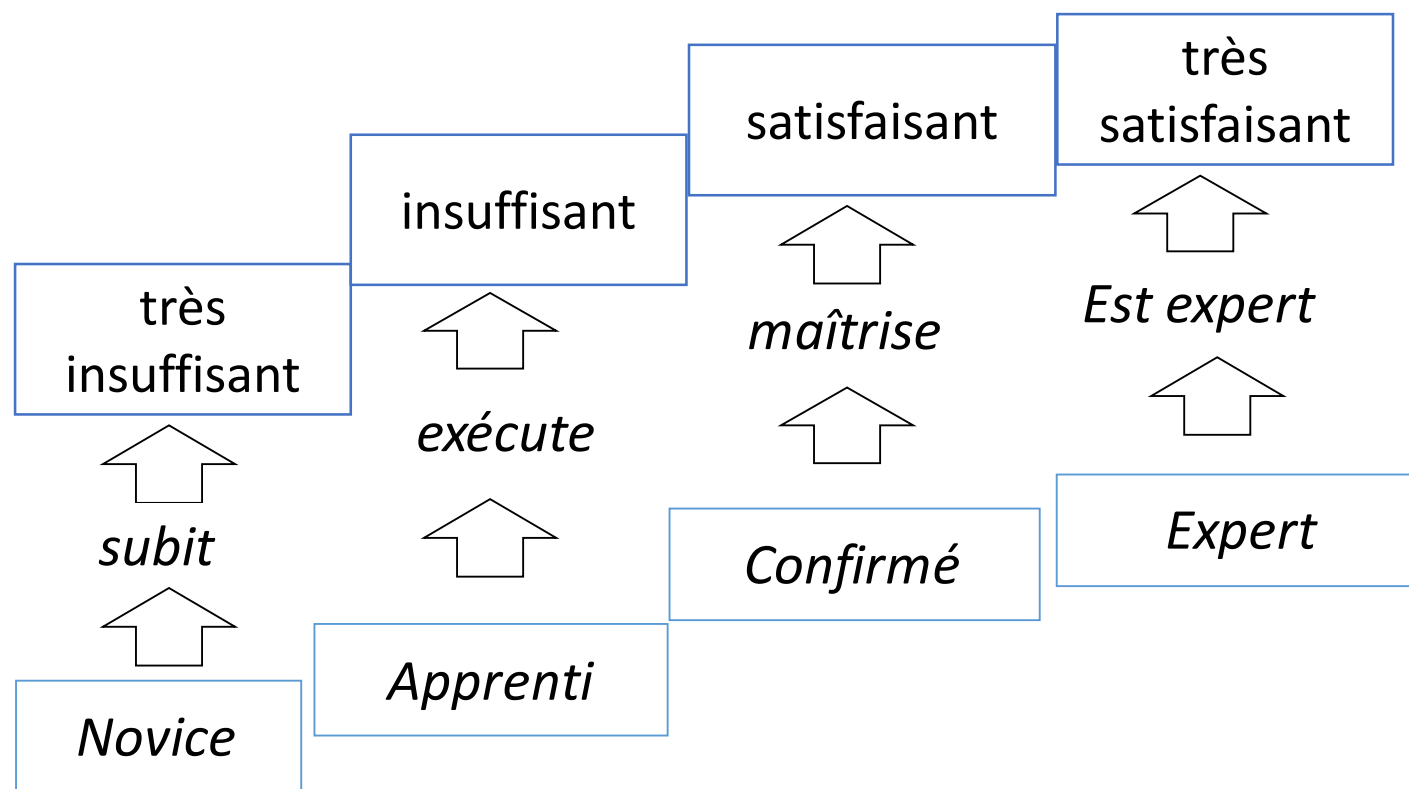
Le diplôme doit pouvoir être obtenu par un étudiant « moyen » (10/20).

L'ÉPREUVE E4

OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



Repères d'évaluation



L'ÉPREUVE E4

OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



Appréciation de niveaux d'approfondissement variés entre les missions

Si une mission est très riche par rapport aux autres, il convient de la pondérer en conséquence.

La démarche suivante est attendue :

- => appréciation d'un profil dans sa globalité,
- => examen de la prestation dans son ensemble pour déterminer le niveau des compétences atteint,
- => recommandation de ne pas découper le barème ligne à ligne ou mission par mission mais de **privilégier une approche globale.**

L'ÉPREUVE E4

OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



Présentation du parcours de professionnalisation : les attentes

Le portfolio est une recommandation forte mais n'est pas obligatoire :

=> Forme laissée à l'appréciation de chacun

=> Toutefois, la mobilisation d'une application dédiée en ligne sera appréciée

=> Cohérence du parcours eu égard au projet professionnel

=> Capacité des candidats à expliquer l'apport des stages, de l'expérience professionnelle
le cas échéant de la formation à la construction de leur projet professionnel

=> Capacité à conduire une « analyse réflexive » sur le parcours

L'ÉPREUVE E4

OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



Interrogation des candidats : aspects organisationnels

- => 10 min de lecture de dossier
- => 55 min d'oral maximum
- => 10 min d'évaluation

Préconisation : 5 candidats par jour et par commission

Équipement

- => Un ordinateur est mis à disposition de la commission d'interrogation.
- => Les candidats sont responsables de l'équipement utilisé pour illustrer leur exposé. Le centre d'examen peut toutefois mettre des équipements à leur disposition mais ce n'est pas une obligation.

L'ÉPREUVE E4

OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



Interrogation des candidats : démonstration ou simulation sur un outil

Référentiel p. 74 :

« L'ensemble des productions réalisées lors de chaque mission présentée dans le dossier devra être accessible par le jury lors de l'épreuve. La candidate ou le candidat se présente à l'épreuve avec l'équipement permettant d'accéder et de consulter le dossier et les productions numériques ».

L'ÉPREUVE E4

OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



Exploitation de la grille d'évaluation

Pour compléter la grille, la commission prend appui sur :

- le dossier,
- la prestation orale,
- l'entretien

en lien avec les critères de performance du référentiel

La note doit être justifiée dans la partie « appréciation », il convient de préciser le niveau d'atteinte des compétences visées par chaque candidat.

BTS Support à l'action managériale - 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 :	N° d'inscription :
Numéro de jury :	Date :
NOTE PROPOSÉE (précision au ½ point près)	Note /20

APPRECIATION
La commission justifie la note obtenue, quelle qu'elle soit, en termes de compétences

...

L'ÉPREUVE E4

OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS



Proposition de planning d'interrogation

lecture du dossier avant l'interrogation du candidat + interrogation + évaluation = 1h15 par candidat

Réunion entente	8h30-9h
Candidat 1	9h-10h15
Candidat 2	10h15-11h30
Pause	11h30-13h
Candidat 3	13h-14h15
Candidat 4	14h15-15h30
Candidat 5	15h30-16h45
Harmonisation	16h45-17h15

L'ÉPREUVE E5 GESTION DE PROJET



Rappel du déroulement de l'épreuve en CCF

Épreuve orale et pratique

2 situations en CCF
1 heure 30

45 min (15 + 30)
devant le jury
+ 45 min de
préparation sur
poste informatique

coefficient 4

- Epreuve prenant appui sur un dossier (en double exemplaire) qui comprend :
- deux fiches descriptives de projets
 - un compte-rendu de la veille informationnelle effectuée pour un des projets
 - l'attestation de non plagiat

15'
maximum

Présentation de la
veille
informationnelle

SITUATION A

45'
maximum

Préparation de la
nouvelle demande
sur poste
informatique

SITUATION B - durée interrogation : 30 minutes

30'
maximum

Simulation et
entretien :
présentation des
résultats de la
nouvelle demande



L'ÉPREUVE E5 GESTION DE PROJET en CCF

Dans le centre de formation



Situation A (Annexe 5 bis p 17) Présentation de la veille informationnelle

Conditions à remplir pour la conformité administrative du dossier	Exigences « pédagogiques » évaluées lors de l'oral
Présence d'un dossier en double exemplaire - 1 compte-rendu de la veille - 1 attestation de non-plagiat (Modèle annexe 10 p 26)	Compte-Rendu de la veille informationnelle (« œuvre originale et personnelle ») Forme professionnelle, pas de cadre spécifique. PENALITE - 3 points pour le compte rendu de veille manquant
Dossier déposé à la date fixée par l'établissement ou le centre de formation	Présentation des travaux de veille réalisés dans le cadre de la conduite d'un projet. Justification de la démarche, outils utilisés et résultats de la veille (5 min max).
Contrôle de conformité par les professeurs ou formateurs (Modèle annexe 14 p 31) avant l'interrogation.	Entretien avec le candidat sur les résultats présentés, démarche utilisée, choix opérés et outils mobilisés (10 min max).

Si une des conditions n'est pas remplie ⇒ dossier non valide, le candidat ne peut pas passer l'épreuve

L'ÉPREUVE E5

GESTION DE PROJET en CCF

Situation B (Annexe 5 bis p 18) Simulation et entretien sur un projet

Conditions à remplir pour la conformité administrative du dossier	Exigences « pédagogiques » évaluées lors de l'oral
Présence d'un dossier en double exemplaire <ul style="list-style-type: none"> - 2 fiche E5 (Modèle annexe 13 p 30) - 1 attestation de non-plagiat (Modèle annexe 10 p 26) 	Les fiches descriptives de projet , 2 parties « <i>Descriptif du projet</i> » et « <i>Travaux réalisés</i> »
Dossier déposé à la date fixée par l'établissement ou le centre de formation	2 projets (pas de projet de classe) ⇒ PENALITE - 5 points par fiche projet manquante
Contrôle de conformité par les professeurs ou formateurs (Modèle annexe 14 p 31) avant l'interrogation.	Possible d'enrichir un projet quand les éléments constitutifs sont absents (budget, thème de veille...) avec des éléments réalistes afin de développer les compétences évaluées au moment de la certification.

Si une des conditions n'est pas remplie ⇒ dossier non valide, le candidat ne peut pas passer l'épreuve

L'ÉPREUVE E5

GESTION DE PROJET en CCF

Organisation de l'épreuve



Situation A	Situation B
<p>Commission composée de 2 membres : un enseignant d'économie gestion ayant en charge l'enseignement « Gestion de projet » et un professionnel. <i>En cas d'absence du professionnel, il peut être remplacé par un enseignant intervenant en BTS SAM.</i></p>	<p>Commission composée de 2 membres : un enseignant d'économie gestion ayant en charge l'enseignement « Gestion de projet » et un professionnel. <i>En cas d'absence du professionnel, il peut être remplacé par un enseignant d'économie-gestion intervenant en BTS SAM.</i></p>
<p>La commission doit avoir accès à un équipement informatique relié à internet pour une éventuelle vérification de non-plagiat).</p>	
<p>Le candidat doit s'organiser pour disposer des équipements fixes, mobiles ou nomades. Tout support peut être mobilisé pour étayer la présentation : démonstration sur applicatif, copies d'écran, documents divers.</p>	

L'ÉPREUVE E5

GESTION DE PROJET



Interrogation des candidats : aspects organisationnels

Un temps de lecture des dossiers et d'élaboration des nouvelles demandes est à prévoir ainsi qu'un temps pour compléter les grilles d'évaluation.

Une durée indicative de 30 minutes est préconisée pour la lecture des dossiers et l'élaboration de la nouvelle demande lors de l'épreuve ponctuelle.

L'ÉPREUVE E5

GESTION DE PROJET Situation B



	Heure de convocation de la commission	Heure de convocation des candidats	Heure de passage	Heure de fin d'épreuve (maximum)	Evaluation
	8 h 15				
	Temps de préparation = 8 h 15 - 9 h 45 (1 h 30)				
Candidat 1		9 h 00	9 h 45	10 h 15	10 h 30
Candidat 2		9 h 45	10 h 30	11 h 00	11 h 15
Candidat 3		10 h 30	11 h 15	11 h 45	12 h 00
	13 h 15				
	Temps de préparation = 13 h 15 - 14 h 45 (1 h 30)				
Candidat 4		13 h 30	14 h 45	15 h 15	15 h 30
Candidat 5		14 h 45	15 h 30	16 h 00	16 h 15
Candidat 6		15 h 30	16 h 15	16 h 45	17 h 00

30 min par fiche =
 3 candidats 1 h 30 le matin
 3 candidats 1 h 30 l'après-midi

L'ÉPREUVE E5

GESTION DE PROJET Situations A + B



	Heure de convocation de la commission	Heure de convocation des candidats	Heure de passage	Heure de fin d'épreuve (maximum)	Evaluation
	8 h 45				
	Temps de préparation = 8 h 45 - 10 h 00 (1 h 15)				
Candidat 1		9 h 15	10 h 00	10 h 45	11 h 00
Candidat 2		10 h 00	10 h 45	11 h 30	11 h 45
	13 h 00				
	Temps de préparation = 13 h 00 - 14 h 30 (1 h 30)				
Candidat 3		13 h 45	14 h 30	15 h 15	15 h 30
Candidat 4		14 h 45	15 h 30	16 h 15	16 h 30
Candidat 5		15 h 45	16 h 30	17 h 15	17 h 30

30 min par fiche =
 2 candidats 1 h 15 le matin
 3 candidats 1 h 30 l'après-midi

L'ÉPREUVE E5

GESTION DE PROJET



Situation B – Interrogation, élaboration de la nouvelle demande (Fiche d'expression de la demande, Modèle annexe 15 p 32)

Le nombre de paramètres modifiés est à apprécier en fonction de la complexité de chacun.

Le choix des paramètres modifiés est au service de l'évaluation des compétences et le travail demandé doit pouvoir être traité dans la durée impartie.

La nouvelle demande :

- peut porter sur **un élément du projet existant** ou sur **une extension du projet** dans le temps ou au niveau de ses objectifs.
- doit être rédigée de manière explicite, claire et précise (validation par les deux membres de la commission).

Dès lors, la commission n'a pas besoin de vérifier que le candidat a compris la demande.

L'ÉPREUVE E5

GESTION DE PROJET



Interrogation : élaboration de la nouvelle demande – 2 exemples

Pour préparer la simulation, vous tiendrez compte des informations ci-dessous

CHANGEMENT DE PARAMÈTRES / NOUVELLE DEMANDE ASSOCIÉS AU PROJET PRÉSENTÉ	
<i>(Cadre rempli par la commission d'interrogation - ATTENTION : toutes les cases ne sont pas obligatoirement remplies)</i>	
Rôle des membres de la commission	<i>(Chef de projet, collègues, fournisseur...)</i> Le dirigeant : Emmanuel DRUON Le chef de mission : Kevin FRANCO
Changement de paramètre ou nouvelle demande portant sur un élément produit lors du projet	L'achat de véhicules initialement prévu le 1 ^{er} novembre doit être reporté de huit mois (1 ^{er} juillet). Vous devez modifier la planification du projet sur le logiciel adapté et préciser toutes les incidences relatives à ce report sur la réalisation du projet.
Changement de paramètre ou nouvelle demande portant sur un	<i>Inchangé</i>

...

Changement de paramètre :
Changement de date, projet reporté de 8 mois

...

L'ÉPREUVE E5

GESTION DE PROJET



Interrogation : élaboration de la nouvelle demande – 2 exemples

<p>Changeement de paramètre ou nouvelle demande portant sur un changement d'interlocuteur</p>	<p>Inchangement</p>
<p>Changeement de paramètre ou nouvelle demande portant sur une prolongation du projet</p>	<p>Le projet MOVECO a été soutenu par l'ADEME, le Conseil départemental et la mairie. Emmanuel Drouon vous fournit une liste de personnes qu'il vous demande d'inviter lors de la réunion de clôture du projet. Vous préparez une invitation personnalisée pour les personnes conviées.</p>
<p>ANNEXES ÉVENTUELLES MISES À DISPOSITION POUR PRÉPARER LA SIMULATION</p>	
<p>Jean-René Lecerf, Président du Conseil départemental Nord, Hôtel du département, 51 rue Gustave Delory 59000 LILLE</p>	

...

Nouvelle demande portant sur une prolongation du projet :
 La commission fournit une liste de personnes à inviter lors de la réunion de clôture du projet. Vous préparez une invitation personnalisée pour les personnes conviées.

...

L'ÉPREUVE E5

GESTION DE PROJET

Évaluation (Grille, annexe 16 p 33)



Critères d'évaluation	Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très Satisfaisant
<p><u>Présentation des résultats de la nouvelle demande</u> Utilisation des outils numériques et adaptation de la communication en fonction de l'expression des besoins</p> <p><u>Entretien</u> Justification de la démarche, des outils mobilisés, éclaircissement et/ou approfondissement sur les travaux du projet choisi</p>				
<p><u>Préparation du projet</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - <i>Critères spécifiques au domaine d'activité</i> Choix des outils de planification et de gestion adaptés au projet - <i>Critères en termes de communication</i> Mise en œuvre des outils et des techniques de communication adaptés aux objectifs et aux contraintes - <i>Critères en termes de production et de gestion de l'information</i> 				

Évaluation

L'ÉPREUVE E5 GESTION DE PROJET



ANNEXE 16 bis (verso)

BTS Support à l'action managériale - Session 2020					
ÉPREUVE E5 : GESTION DE PROJET					
GRILLE D'AIDE À L'ÉVALUATION (CCF Situation B)					
Épreuve orale et pratique -- coefficient 4					
Préparation sur poste informatique 45 minutes ; simulation et entretien 30 minutes maximum					
Nom et prénom :		N° d'inscription :			
Numéro de jury :		Heure de début d'interrogation :			
Date :		Heure de fin d'interrogation :			
Composition du dossier	Fiche descriptive du projet 1	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>		
	Fiche descriptive du projet 2	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>		
	Attestation de non-plagiat	OUI <input type="checkbox"/>	NON <input type="checkbox"/>		
Critères d'évaluation		Très insuffisant	Insuffisant	Satisfaisant	Très Satisfaisant
SIMULATION ET ENTRETIEN					
Présentation des résultats de la nouvelle demande					
Utilisation des outils numériques					
Adaptation de la communication en fonction de l'expression des besoins					
Justification de la démarche, des outils mobilisés, éclaircissement et/ou approfondissement sur les travaux du projet choisis					
Formalisation du cadre du projet¹					
- Critères spécifiques du domaine d'activité					
- Critères en termes de communication ²					
- Critères en termes de production et de gestion de l'information ²					
Suivi et contrôle du projet¹					
- Critères spécifiques du domaine d'activité					
- Critères en termes de communication ²					
- Critères en termes de production et de gestion de l'information ²					
Evaluation du projet¹					
- Critères spécifiques du domaine d'activité					
- Critères en termes de communication ²					
- Critères en termes de production et de gestion de l'information ²					
					/ 14
Respect des critères de composition du dossier :					
- 5 points par fiche projet manquante				Pénalité éventuelle : - points	
NOTE					/ 14
Commission d'interrogation		Nom Prénom		Signature	
Interrogateur 1					
Interrogateur 2					

- 5 points par projet manquant

TOUT LE CYCLE du projet est évalué !

¹ Se référer aux critères évalués tels que décrits p. 34 – 40 du référentiel de certification.

² Un certain nombre de critères de performance en termes de communication ou en termes de production et de gestion de l'information pourront être appréciés de manière transversale à l'ensemble du dossier.

L'ÉPREUVE E6

COLLABORATION À LA GRH



Rappel de l'épreuve

Épreuve écrite - 4 heures – coefficient 4

Évaluation chez la candidate ou le candidat de l'acquisition des compétences décrites dans le bloc de compétences :

- gérer la relation de travail,
- mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail,
- organiser les activités du champ des relations sociales,
- mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective.

L'ÉPREUVE E6

COLLABORATION À LA GRH



Rappel de l'épreuve

Première partie

- **Diagnostic** relatif une ou plusieurs problématiques relatives à la gestion et au management des ressources humaines de l'organisation formulé à partir d'un contexte donné.
- **Propositions de solutions adaptées** incluant leurs modalités de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation.

Deuxième partie, à partir de la même situation de gestion

- **mise en œuvre de solutions argumentées** dans deux champs de la gestion des ressources humaines.

L'ÉPREUVE E6

COLLABORATION À LA GRH



« Epreuve ne visant pas à valider les compétences du bloc 1 »

Première partie : **Diagnostic et proposition de solutions adaptées**

« Forme normalisée de présentation, le candidat doit mobiliser les annexes du sujet qu'elles soient quantitatives ou qualitatives. »

Deuxième partie : **Mise en œuvre de solutions argumentées**

« Notion d'outil à prendre avec une certaine ouverture et doit prendre appui sur les notions et thèmes RH »



L'ÉPREUVE EF2

MODULE OPTIONNEL

DE PARCOURS INDIVIDUALISÉ



Rappel de l'épreuve

=> **Épreuve orale de 20 minutes :**

- exposé de 10 minutes maximum durant lesquelles le candidat prend appui sur les supports de son choix,
- entretien de 10 minutes maximum conduit par la commission d'interrogation.

=> **Objectifs visés par l'épreuve :**

- pertinence des besoins exprimés par la candidate ou le candidat pour étayer son parcours de formation,
- pertinence de la démarche entreprise,
- compétences complémentaires acquises ou compétences approfondies.