

Les épreuves des blocs professionnels du BTS Support à l'action managériale

Foire aux questions

Rappel : le référentiel du BTS Support à l'action managériale est publié à l'adresse https://www.sup.adc.education.fr/btslst/referentiel/BTS_Support_action_manageriale.pdf.

Les épreuves des blocs professionnels sont définies à partir de la page 73 (en référence à la numérotation électronique du document).

Le projet de circulaire d'organisation des épreuves sera transmis aux IA-IPR en décembre 2018, les projets de fiches descriptives et grilles d'aide à l'évaluation y seront incluses. La circulaire d'organisation sera transmise aux services académiques chargés des examens fin 2019.

Contenu

Épreuve E4 « Optimisation des processus administratifs ».....	1
Épreuve E5 « Gestion de projet »	4
Épreuve E6 « Collaboration à la gestion des ressources humaines ».....	7

Épreuve E4 « Optimisation des processus administratifs »

Est-ce que l'épreuve se déroule sous forme ponctuelle ou en CCF ?

L'épreuve se déroule sous forme ponctuelle. Cela signifie qu'elle est organisée au niveau d'une académie ou d'un groupement académique dans des centres d'examen choisis par les services académiques des examens.

Seuls les candidats des centres de formation professionnelle publics habilités peuvent passer l'épreuve en CCF.

Comment le dossier est-il transmis à la commission d'interrogation ?

Le dossier est transmis en format numérique à la commission d'interrogation car sa présentation et sa composition font l'objet d'appréciation de critères de performance associés aux compétences du bloc « Optimisation des processus administratifs ».

Exemple page 23 du référentiel, il est fait référence aux écrits professionnels avec le critère de performance suivant qui est détaillé : « *Production d'écrits professionnels (courriers, courriels, messages instantanés, notes d'information et d'instruction, infographies, diaporamas, présentations animées, etc.) adaptés aux destinataires tant par leur contenu que par leur présentation* ».

Les modalités de transmission des dossiers seront fixées par les services académiques d'examen.

Est-ce qu'une mission présentée dans le cadre de cette épreuve est forcément réelle ?

Page 74 du référentiel il est écrit « *Ces missions ne pourront pas prendre la forme d'exercices ou de productions issus de manuels ou d'ouvrages : il s'agit forcément de productions issues d'expériences vécues par la candidate ou le candidat.* ».

La mission est donc réelle, elle n'a pas été inventée pour les besoins de l'épreuve. Elle vise à apprécier l'acquisition de la compétence qui est lui est associée. Elle peut avoir été conduite en stage mais aussi en formation (bloc ou ateliers de professionnalisation) à partir d'une demande réelle d'une entreprise, d'une organisation publique ou encore d'une association. Chaque mission répond forcément à un besoin réel et permet d'apprécier les critères de performance associés aux compétences du bloc. Néanmoins, il est possible d'enrichir la mission en demandant des travaux complémentaires aux élèves. En effet, page 66 du référentiel de formation il est précisé « *Les quatre missions présentées à l'examen peuvent partir de situations réelles vécues et être enrichies par des travaux complémentaires qui constituent des moments de prise de recul et d'appropriation de nouvelles connaissances.* ».

Quelques exemples de mission peuvent être donnés à titre indicatif mais de façon non-exhaustive :

- réalisation d'un livret d'accueil ;
- tout événement organisé de façon récurrente (team building par exemple) ;
- mise en place d'outils de gestion ;
- suivi d'un processus qualité, d'un processus de labélisation ou de certification ;
- modification d'une procédure de gestion ;
- constitution d'un dossier d'appel d'offre ; traitement des réponses à un appel d'offre ;
- organisation d'une campagne de prospection ;
- gestion d'une transaction commerciale ;
- etc.

Pour trouver des missions en dehors des stages, il est important de solliciter les partenaires de l'établissement de formation de manière à ce que des missions permettant l'acquisition des compétences (attestée par les critères de performance associées à leur définition) puissent être conduites. La fédération française des métiers de l'assistantat et du secrétariat ([FFMAS](#)) constitue un réseau de partenaires précieux.

Attention à ne pas confondre mission et projet. Un projet répond à des caractéristiques décrites page 76 du référentiel. Les épreuves E4 et E5 évaluent des compétences différentes, avec des critères de performance différents.

Dans cette épreuve, peut-on intégrer des missions dans la gestion de formations pour le personnel ou participer au processus de recrutement ?

Oui si elles permettent de mettre en avant la maîtrise des compétences du bloc « Optimisation des processus administratifs » et d'apprécier les critères de performance associés à ces compétences.

Comment est composée la commission d'interrogation ?

Page 75 du référentiel il est écrit : « *La commission est 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 » et 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 en STS Support à l'action managériale en charge de l'animation des ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée.* »

La présence de personnes professionnelles exerçant dans le support aux actions managériales dans les commissions sera organisée par les services académiques des examens. Il est fort probable que le service du rectorat fasse appel aux établissements de formation pour proposer des noms de partenaires susceptibles de siéger dans les commissions.

La commission interroge-t-elle la personne candidate sur les quatre missions présentées ?

La personne candidate présente les quatre missions et la commission l'interroge sur celles-ci autant que de besoin.

Comment la commission peut-elle vérifier que le dossier ne contient pas des éléments plagés ?

La personne candidate remet avec son dossier une attestation de non-plagiat. Les moyens de vérification en cas de doute de la part de la commission d'interrogation seront précisés dans la circulaire d'organisation.

L'absence d'éléments du dossier entraîne-t-elle une non-conformité ?

Çela dépend. Un texte réglementaire fixe les caractéristiques du contrôle de conformité. Pour l'épreuve E4 la non-conformité est avérée dans les cas suivants :

- absence de dossier ;
- absence des attestations de stages ou des certificats de travail ;
- dossier déposé au-delà de la date fixée par les autorités académiques ;
- durée du stage inférieure aux 14 semaines requises par la réglementation de l'examen, non justifiée par une dérogation ou un positionnement.

Dans quels cas sont appliquées des pénalités ?

La circulaire d'organisation propose des grilles d'aide à l'évaluation où l'absence d'éléments prévus réglementairement dans le dossier est sanctionnée : absence de fiche descriptive de mission, absence de mission réalisée dans un contexte international.

Quelle est la place des langues étrangères dans l'épreuve ?

La définition du bloc de compétences « Optimisation des processus administratifs » ne contient pas de critères de performance (associés aux compétences) ni de savoirs en langue étrangère et l'épreuve ne définit pas d'échange en langue étrangère. En revanche l'interculturalité est une préoccupation importante dans ce référentiel : la prise en compte des procédures ou encore des modes d'interaction selon les partenaires sont déterminantes pour la conduite des missions. C'est cette capacité à intégrer l'interculturalité dans la réalisation des missions qui sera prise en compte dans l'épreuve.

Quand aura lieu l'épreuve ?

Elle aura lieu en fin de formation selon un agenda fixé par les services académiques des examens.

Épreuve E5 « Gestion de projet »

Est-ce que l'épreuve se déroule sous forme ponctuelle ou en CCF ?

L'épreuve se déroule en CCF pour les candidats des établissements habilités, sous forme ponctuelle pour les autres.

Qu'est-ce qu'un projet présenté lors de cette épreuve ?

La notion de projet est défini page 36 du référentiel « *Un projet a pour caractéristique d'être unique et non répétitif. En fonction du caractère stratégique ou opérationnel du projet, le rôle de la personne titulaire du diplôme sera différent. Il peut s'agir :*

- *d'un projet accompagné dans lequel la personne titulaire du diplôme seconde la personne pilote du projet dans les tâches liées à sa conduite et à son suivi. Son rôle est primordial dans la mesure où elle est le relais opérationnel de la personne pilote de projet,*
- *d'un projet mené en responsabilité dans lequel elle dispose d'une grande autonomie dans l'organisation et le suivi du projet. »*

Les caractéristiques d'un projet font partie de la définition de l'épreuve page 76 :

« *Pour permettre une évaluation des compétences, les projets présentés par les candidats doivent répondre aux caractéristiques suivantes :*

- *répondre à un besoin d'une organisation, avec un objet clairement identifié ainsi que des objectifs stratégiques et opérationnels définis,*
- *présenter un caractère singulier,*
- *nécessiter la coordination de partenaires internes et externes,*
- *couvrir le cycle de réalisation d'un projet avec l'expression de contraintes de coordination aux différentes étapes,*
- *permettre une planification des tâches, une expression des livrables et une évaluation de la durée du projet,*
- *offrir de l'autonomie dans la prise de décision, notamment par une prise en compte des risques associés au projet,*
- *permettre la définition d'un budget avec plusieurs postes,*
- *présenter des éléments contractuels avec les partenaires,*
- *mobiliser plusieurs outils (notamment numériques),*
- *permettre d'évaluer ses retombées. »*

Un projet répond à un besoin nouveau pour les parties prenantes. Donc un événement répétitif type Journées portes ouvertes n'est pas un projet sauf la première année où il est mis en place. Car si chaque année ce sont de nouveaux étudiants qui mettent en place ces journées, ils s'appuient sur des procédures, des documents, des partenaires déjà identifiés et expérimentés. Une visite d'entreprise peut être un projet de début de formation pour appréhender la démarche de projet mais ne répond pas aux caractéristiques d'un projet telles qu'énoncées ci-dessus : il faut bien distinguer les projets d'apprentissage de la gestion de projet des projets présentés lors de l'examen. L'apprentissage du bloc « Gestion de projet » est itératif et incrémental (voir le [référentiel de formation](#)).

Un exemple de projet est proposé sur le site du CR-COM : le projet [Pocheco](#). Il s'agit d'une situation réelle, qui correspond à un besoin réel, et qui être vécu en formation. Ainsi certains étudiants peuvent réaliser ce projet pour le présenter à l'examen.

Quelques exemples de projet peuvent être donnés à titre indicatif mais de façon non-exhaustive :

- la création d'un site internet est un projet. La mise à jour d'un site est plutôt une mission relative à l'activité 1.2. ;

- l'organisation d'une collecte de fonds pour la création d'une école dans un pays étranger ;
- on peut également se référer au référentiel en page 33 qui donne quelques exemples de projets : « *Selon l'activité de l'entité, la personne titulaire du diplôme intervient sur des projets qui peuvent concerner différents objets : développement d'un marché, d'un produit, d'un service, d'un chantier ; gestion du processus d'un appel d'offres ; organisation d'un salon, d'un séminaire, d'un déménagement ; mise en place d'une démarche de certification qualité, de responsabilité sociétale et éco responsable ; accompagnement de création d'entreprise, etc. »*

Un projet peut-il être réalisé à plusieurs ?

Un projet peut consister à faire collaborer ou coopérer plusieurs Office managers pour répondre à un besoin. Dans ce cas il est possible que plusieurs étudiants collaborent dans la mesure où le projet permet pour chaque personne participante de développer les compétences associées au bloc et que les compétences puissent être évaluées lors de l'examen à partir des critères de performance définis pour chaque compétence.

Dans ce cas les participants au projet ne présentent pas les mêmes réalisations. Toutefois chaque participant doit pouvoir être en mesure d'expliquer l'ensemble des différentes étapes du projet auquel il a participé.

Un projet est-il forcément terminé ?

Les projets présentés à l'examen doivent permettre d'évaluer les compétences du bloc « Gestion de projet ». Les réalisations doivent permettre d'apprécier les critères de performance associés aux compétences.

C'est donc à la commission d'apprécier le degré d'atteinte des compétences. Si le projet n'est pas terminé, la commission pourra lors de l'entretien investiguer les conditions de non-respect des délais par exemple. Car l'évaluation du projet, qui intervient en fin de déroulement, est également une compétence du bloc.

Est-ce qu'un projet présenté dans le cadre de cette épreuve est forcément réel ?

Page 80 du référentiel il est écrit « *Il présente deux projets vécus au cours de la formation, y compris au cours des ateliers de professionnalisation et des stages en milieu professionnel* ».

Un projet est donc réel, il n'a pas été inventé pour les besoins de l'épreuve. Il vise à apprécier l'acquisition de la compétence qui est lui est associée. Chaque projet répond forcément à un besoin réel et permet d'apprécier les critères de performance associés aux compétences du bloc.

Pour des questions de confidentialité, il est possible que des éléments du projet soient modifiés pour leur présentation à l'examen. Ces modifications ne doivent pas obérer l'évaluation des compétences (sinon choisir un autre projet).

Pour trouver des projets en dehors des stages, il est important de solliciter les partenaires de l'établissement de formation de manière à ce que des projets permettant l'acquisition des compétences (attestée par les critères de performance associées à leur définition) puissent être conduits.

La fédération française des métiers de l'assistantat et du secrétariat ([FFMAS](#)) constitue un réseau de partenaires précieux.

La veille informationnelle présentée à l'examen est-elle en lien avec un des projets présentés lors de l'épreuve ?

Oui.

Comment est composée la commission d'interrogation ?

La composition de la commission pour l'épreuve sous forme ponctuelle est définie page 81 : « *La commission est composée de deux membres : une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion en charge de l'enseignement « Gestion de projet » en STS Support à l'action managériale et 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-gestion intervenant en STS Support à l'action managériale.* »

Pour l'épreuve en CCF, la composition de la commission d'interrogation varie selon la situation d'évaluation :

- situation A définie page 81 « *La commission est composée de deux membres : une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion ayant en charge en charge de l'enseignement « Gestion de projet » en STS Support à l'action managériale et 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 intervenant en STS Support à l'action managériale.* »
- situation B définie page 82 « *La commission est composée de deux membres : une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion ayant en charge en charge de l'enseignement « Gestion de projet » en STS Support à l'action managériale et 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.* »

Quand est organisée l'épreuve ?

Le principe du CCF est que l'épreuve se déroule lorsque la personne candidate est prête.

Il est tout-à-fait possible de conduire les deux situations d'évaluation le même jour.

La circulaire d'organisation va proposer des modalités d'organisation de l'épreuve.

Comment va se dérouler l'épreuve ?

Le déroulement de l'épreuve est décrit dans le référentiel page 79. La circulaire d'organisation en précisera les modalités, notamment les réunions d'entente et d'harmonisation, la mise à disposition des dossiers, la préparation des interrogations et le paramétrage des postes de travail pour éviter la communication avec des tiers pendant la préparation.

Si le projet a été réalisé dans une organisation, comment la personne candidate va-t-elle accéder aux ressources informatiques lui permettant de passer l'épreuve ?

Deux solutions : soit les ressources informatiques sont répliquées dans le centre d'examen soit elles sont accessibles à distance.

Dans le référentiel page 80 il est écrit : « *ils [les personnes candidates] doivent se munir des équipements mobiles ou nomades, logiciels, applications, ressources informatiques, productions et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve. Ils restent seuls responsables de l'accès, la consultation et la modification de ces ressources.* »

Qui prépare la nouvelle demande pour modifier ou compléter le projet ?

C'est la commission d'interrogation.

La circulaire d'organisation précisera les modalités de conduite de l'épreuve.

Épreuve E6 « Collaboration à la gestion des ressources humaines »

Serait-il possible que cette épreuve E6 puisse être réalisée sur poste informatique, avec un traitement de texte et un tableur ?

Non l'épreuve E6 est une épreuve écrite.

Peut-on disposer du sujet « zéro » ?

Le sujet « zéro » Norma Pyxis est mis à disposition des IA-IPR.

Dans le sujet « zéro » comment sera traitée la dimension interculturelle ?

Dans le cas qui vous est présenté, la dimension interculturelle peut être abordée par la succession des fusions entre laboratoires.

Est-ce un rapport en première partie ?

Oui, classiquement le rapport se présente comme suit : un diagnostic ressources humaines puis des propositions de solutions. C'est dans la logique le même format qui était utilisé pour l'épreuve du DOPS de l'ancien BTS AM.

On attend toujours un rapport accompagné de 2 annexes chiffrées comme dans le DOPS actuel en 1ère partie ?

Chaque personne candidate illustre son rapport avec les annexes de son choix.

La détection de la problématique pourra t'elle s'appuyer sur une étude statistique comme dans le DOPS ?

Bien sûr.

Est-ce que les annexes au rapport seront aussi des statistiques ?

Les annexes au rapport peuvent être de nature variée, issue ou non d'analyse chiffrée. Une analyse de données numériques et chiffrée sera exigée à l'appui du diagnostic et des propositions de solutions.

La deuxième partie de l'épreuve pourra également mobiliser des outils de gestion ou des calculs.