



Ce document a été mis en ligne par l'organisme [FormaV®](#)

Toute reproduction, représentation ou diffusion, même partielle, sans autorisation préalable, est strictement interdite.

Pour en savoir plus sur nos formations disponibles, veuillez visiter :

www.formav.co/explorer

Corrigé du sujet d'examen - E5 - Gestion de projet - BTS SAM (SAM Support à I\) - Session 2016

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen porte sur l'épreuve E5 du BTS SAM, qui concerne le diagnostic opérationnel et la proposition de solutions. Les candidats doivent analyser l'organisation d'une régie intercommunale et formuler des propositions d'amélioration basées sur des données chiffrées et des retours d'expérience.

2. Correction question par question

Première partie : Diagnostic opérationnel

Question 1 : Diagnostic opérationnel de la régie « Action sociale »

Cette question demande aux candidats d'analyser l'organisation actuelle de la régie et d'évaluer la qualité des prestations fournies.

Raisonnement attendu : Les étudiants doivent identifier les points forts et faibles de l'organisation, en s'appuyant sur les données fournies dans les annexes, notamment les résultats des enquêtes de satisfaction et les budgets des prestations.

Réponse modèle :

Le diagnostic opérationnel de la régie « Action sociale » révèle plusieurs points à considérer :

- **Points forts :**

- La diversité des prestations proposées, incluant des aides sociales et des activités de loisirs.
- Un budget relativement stable, avec une légère augmentation des aides entre 2014 et 2015.

- **Points faibles :**

- Insatisfaction des agents concernant l'accès à l'information et la communication, comme l'indiquent les 150 réponses négatives sur le site de la régie.
- Problèmes de gestion des documents, entraînant des pertes de temps et une mauvaise répartition des tâches.

Proposition de solutions

Question 2 : Propositions de solutions

Les candidats doivent formuler des solutions en réponse aux problèmes identifiés dans le diagnostic.

Raisonnement attendu : Les réponses doivent être concrètes et justifiées par rapport aux problématiques soulevées.

Réponse modèle :

Pour améliorer l'organisation de la régie « Action sociale », plusieurs solutions peuvent être envisagées :

- **Mise en place d'un logiciel de GED :** Cela permettrait de centraliser les documents et d'améliorer l'accès à l'information pour tous les agents.
- **Formation des agents :** Former les agents à l'utilisation des outils numériques et à la gestion

des documents pourrait réduire les problèmes de communication.

- **Réorganisation des horaires d'ouverture** : Adapter les horaires d'ouverture pour mieux répondre aux besoins des agents, par exemple en ajoutant une permanence le midi.

Deuxième partie : Mise en oeuvre de la décision

Question 3 : Schématisation de la procédure d'attribution des voyages

Les candidats doivent proposer un schéma clair de la procédure d'attribution des voyages.

Raisonnement attendu : Le schéma doit être simple et illustrer les étapes clés de la procédure.

Réponse modèle :

Le schéma de la procédure d'attribution des voyages pourrait être le suivant :

- Publication du catalogue des voyages
- Pré-réservation par formulaire
- Vérification des demandes et priorisation
- Confirmation par courriel et demande d'acompte
- Mise à jour de la base de données
- Rappel des paiements et finalisation des inscriptions

Question 4 : Conception d'un tableau de bord

Cette question demande aux candidats de concevoir un tableau de bord pour le suivi des dépenses.

Raisonnement attendu : Le tableau doit permettre de suivre les dépenses, vérifier l'atteinte des objectifs et calculer les écarts.

Réponse modèle :

Le tableau de bord pourrait inclure les colonnes suivantes :

- Type de prestation
- Budget prévisionnel
- Dépenses réelles
- Écarts
- Commentaires

Il est essentiel d'intégrer des indicateurs de performance pour chaque type de prestation afin d'évaluer leur efficacité.

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Ne pas justifier les propositions avec des données chiffrées.
- Omettre des détails importants dans la schématisation des procédures.

Points de vigilance :

- Veiller à la clarté et à la lisibilité des réponses.
- Utiliser des exemples concrets pour illustrer les propositions.

Conseils pour l'épreuve :

- Prendre le temps de bien lire chaque question et les annexes associées.

- Structurer vos réponses avec des titres et des listes pour faciliter la lecture.
- Prévoir une conclusion synthétique pour chaque partie afin de récapituler les points clés.

© FormaV EI. Tous droits réservés.

Propriété exclusive de FormaV. Toute reproduction ou diffusion interdite sans autorisation.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.

Copyright © 2026 FormaV. Tous droits réservés.

Ce document a été élaboré par FormaV® avec le plus grand soin afin d'accompagner chaque apprenant vers la réussite de ses examens. Son contenu (textes, graphiques, méthodologies, tableaux, exercices, concepts, mises en forme) constitue une œuvre protégée par le droit d'auteur.

Toute copie, partage, reproduction, diffusion ou mise à disposition, même partielle, gratuite ou payante, est strictement interdite sans accord préalable et écrit de FormaV®, conformément aux articles L.111-1 et suivants du Code de la propriété intellectuelle. Dans une logique anti-plagiat, FormaV® se réserve le droit de vérifier toute utilisation illicite, y compris sur les plateformes en ligne ou sites tiers.

En utilisant ce document, vous vous engagez à respecter ces règles et à préserver l'intégrité du travail fourni. La consultation de ce document est strictement personnelle.

Merci de respecter le travail accompli afin de permettre la création continue de ressources pédagogiques fiables et accessibles.