



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 l') - Session 2018

1. Contexte du sujet

Ce sujet d'examen fait partie de l'épreuve E5 du BTS Support à l'Assistant Manager (SAM). L'épreuve vise à évaluer la capacité des candidats à réaliser un diagnostic opérationnel et à proposer des solutions adaptées dans un contexte de gestion de projet. Les candidats doivent analyser des documents fournis et formuler des recommandations pour améliorer le fonctionnement d'une plateforme logistique.

2. Correction question par question

Partie I : Diagnostic opérationnel et proposition de solutions

Question 1 : Diagnostic opérationnel

L'idée de cette question est de demander aux candidats d'analyser le fonctionnement actuel de la plateforme logistique en se basant sur les documents fournis (annexes 1 à 8). Les candidats doivent identifier les dysfonctionnements et les points d'amélioration.

Le raisonnement attendu doit inclure une analyse des effectifs, des coûts salariaux, des témoignages des employés, ainsi que des éléments juridiques liés aux délais de livraison.

Réponse modèle :

Le diagnostic opérationnel révèle plusieurs dysfonctionnements au sein de la plateforme logistique de Soleil et Garrigue :

- **Problèmes de gestion des stocks :** Les témoignages indiquent que les produits ne sont pas toujours rangés correctement, ce qui entraîne des erreurs lors de la préparation des commandes.
- **Retards de livraison :** Selon l'enquête menée, 201 clients sur 650 signalent des délais de livraison non respectés, ce qui peut entraîner des annulations de commandes.
- **Coûts salariaux en hausse :** L'évolution des coûts salariaux montre une augmentation significative, notamment pour le personnel intérimaire, ce qui peut indiquer une mauvaise gestion des ressources humaines.
- **Manque de formation :** Les intérimaires ne reçoivent pas de formation adéquate, ce qui impacte leur performance et augmente les erreurs.

Question 2 : Propositions de solutions

Cette question demande aux candidats de proposer des solutions concrètes pour remédier aux dysfonctionnements identifiés dans le diagnostic précédent.

Le raisonnement attendu doit être basé sur des arguments solides, en lien avec les problèmes identifiés.

Réponse modèle :

Pour améliorer le fonctionnement de la plateforme logistique, plusieurs solutions peuvent être envisagées :

- **Recrutement d'un responsable de plateforme :** Ce poste permettra de superviser l'ensemble des opérations logistiques et d'assurer une meilleure coordination entre les équipes.
- **Formation des intérimaires :** Mettre en place un programme de formation pour les nouveaux employés afin de réduire les erreurs et d'améliorer l'efficacité.
- **Investissement dans un progiciel de gestion :** L'acquisition d'un logiciel moderne de gestion

de stocks permettra d'optimiser la préparation des commandes et de réduire les erreurs.

- **Amélioration de l'organisation des stocks :** Regrouper les produits par catégorie dans la zone de stockage pour faciliter la préparation des commandes et réduire les temps de recherche.

Partie II : Mise en œuvre de la décision

Question 1 : Document de comparaison des profils

Cette question demande de créer un document pour comparer les différents profils de candidats au poste de responsable de plateforme logistique.

Le raisonnement attendu doit inclure des critères de sélection pertinents tels que l'expérience, les compétences techniques, et les qualités comportementales.

Réponse modèle :

Document de comparaison des profils de candidats :

- **Critères de sélection :**
 - Expérience en logistique (minimum 3 ans)
 - Compétences en management d'équipe
 - Maîtrise de l'anglais
 - Connaissance des réglementations en transport international
- **Profil A :** 5 ans d'expérience en logistique, maîtrise de l'anglais, bonne gestion d'équipe.
- **Profil B :** 3 ans d'expérience, maîtrise de l'anglais, mais pas d'expérience en management.
- **Profil C :** 4 ans d'expérience, bonne connaissance des réglementations, mais pas de maîtrise de l'anglais.

Question 2 : Budget prévisionnel du déplacement

Cette question demande de présenter un budget prévisionnel pour le déplacement au salon professionnel.

Le raisonnement attendu doit inclure tous les frais liés au transport, à l'hébergement, aux repas et aux conférences.

Réponse modèle :

Budget prévisionnel pour le déplacement :

- **Transport :**
 - Nîmes - Paris Gare de Lyon : 101 € TTC
 - Retour : 119 € TTC
 - RER Paris Gare de Lyon - Villepinte : 4,35 € TTC
- **Hébergement :**
 - Chambre d'hôtel : 98 € TTC
 - Petit-déjeuner : 8,50 € HT
- **Repas :** 2 repas à 23 € HT chacun = 46 € HT
- **Conférences :** 2 conférences à 15 € HT chacune = 30 € HT

Total prévisionnel : $101 + 119 + 4,35 + 98 + 8,50 + 46 + 30 = 406,85$ € TTC

3. Synthèse finale

Erreurs fréquentes :

- Ne pas justifier les propositions par des éléments chiffrés ou des témoignages.
- Oublier d'analyser les documents fournis en profondeur.
- Ne pas structurer les réponses de manière claire et logique.

Points de vigilance :

- Veillez à bien lire toutes les annexes pour ne pas manquer d'informations importantes.
- Utilisez des titres et des sous-titres pour organiser vos réponses.
- Faites attention aux détails lors de la création de documents ou de budgets.

Conseils pour l'épreuve :

- Planifiez votre temps pour chaque partie de l'épreuve.
- Rédigez des brouillons avant de finaliser vos réponses.
- Relisez-vous pour corriger les fautes d'orthographe et de syntaxe.

© 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.