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 :
formav.co/explorer

BTS SAM

BTS Support à l’action managériale - E4 : Optimisation des processus administratifs

Session 2026 • Code sujet : **26-SAM-E4** • Durée : **55 minutes maximum** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Conduire l’action administrative en appui aux membres de l’entité** (2 questions) — **Page 3**
2. **Conduire l’action administrative en gestionnaire de dossier** (2 questions) — **Page 4**
3. **Contribuer à la pérennisation des processus** (2 questions) — **Page 5**
4. **Rationaliser l’usage des ressources de l’entité** (2 questions) — **Page 6**
5. **Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — **Page 7**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtssam.fr/assets/annales/bts-sam/E4 - Optimisation des processus administratifs/2026/BTS SAM - E4 - Optimisation des processus administratifs - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Conduire l’action administrative en appui aux membres de l’entité

À partir d’une fiche de mission de son dossier personnel, le candidat présente une activité de support opérationnel et la situe dans son contexte professionnel. Il explique la demande, les modalités de coordination, les moyens mobilisés, les actions réalisées et la vérification de la qualité du service rendu.

Support opérationnel aux membres de l’entité

Question 1.1. Présentez la demande à traiter, les acteurs concernés, les contraintes et les objectifs de la mission. Précisez votre rôle et les modalités de coordination retenues.

Situez la mission dans la structure et le service, puis formulez la demande, son origine et l’objectif visé. Identifiez les acteurs et leur rôle, en distinguant votre responsabilité de celle du demandeur ou du responsable. Retenez uniquement les contraintes attestées dans votre dossier : échéance, procédures, budget, disponibilité ou confidentialité.

1. Précisez les tâches qui vous ont été confiées et les décisions soumises à validation.
2. Expliquez la coordination réellement mise en place : échanges, répartition des tâches, calendrier et suivi.
3. Reliez le résultat attendu au besoin des membres de l’entité.

Appuyez votre présentation sur un élément concret de la fiche de mission.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Présenter une mission attestée : demande, acteurs, contraintes, objectifs, rôle personnel et coordination retenue.

Question 1.2. Expliquez les outils et les informations mobilisés, les actions réalisées et la manière dont vous avez vérifié la qualité du service rendu. Justifiez vos choix à partir de la situation décrite dans votre dossier.

Nommez les outils utilisés et les informations mobilisées, en précisant leur utilité dans la situation présentée. Décrivez les actions réalisées dans leur ordre réel et justifiez vos choix par rapport au besoin, aux consignes et aux utilisateurs concernés.

- Expliquez comment vous avez vérifié l’exactitude et la cohérence des données.
- Indiquez les contrôles du livrable : conformité aux consignes, relecture et validation éventuelle.
- Précisez comment vous avez vérifié la transmission et la qualité du service rendu.

Terminez par un résultat effectivement observé dans votre dossier, en le distinguant d’un effet seulement attendu.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Justifier les outils et les actions, puis établir la qualité du service par des contrôles et un résultat observé.

2. Conduire l’action administrative en gestionnaire de dossier

Le candidat présente une mission de gestion de dossier figurant dans son dossier personnel et répond aux demandes d’explicitation du jury pendant l’entretien. Il décrit le traitement du dossier, puis justifie ses décisions et les précautions prises pour garantir la fiabilité et la confidentialité des informations.

Gestion des dossiers en responsabilité

Question 2.1. Décrivez les étapes de traitement du dossier, les documents et données utilisés, les échéances à respecter ainsi que les interlocuteurs concernés.

Présentez le traitement dans l’ordre, en l’illustrant avec les éléments de votre mission :

1. **Réception :** préciser l’origine de la demande, l’objet du dossier, la date de réception et l’échéance.
2. **Instruction :** citer les pièces et données effectivement consultées, vérifier leur présence et leur cohérence, puis demander les compléments nécessaires.
3. **Traitement :** expliquer les actions réalisées, les interlocuteurs sollicités et les éventuelles validations requises.
4. **Clôture :** indiquer la réponse transmise, son destinataire et le classement du dossier.

Précisez votre rôle à chaque étape et les moyens utilisés pour suivre les échéances.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Présenter les étapes réelles du dossier, les pièces et données utilisées, les échéances suivies, les interlocuteurs mobilisés et son propre rôle.

Question 2.2. Justifiez les décisions prises et exposez les précautions appliquées en matière de fiabilité de l’information, de confidentialité, de conservation des documents et de respect des règles applicables dans votre organisation.

Reliez chaque décision à la situation et aux éléments vérifiables de votre dossier. Expliquez les précautions effectivement appliquées :

- fiabilité : contrôle de cohérence, vérification des pièces et recoupement avec une source autorisée ;
- confidentialité : accès limité aux personnes habilitées et transmission par un canal adapté ;
- conservation : classement, identification des versions et respect des durées et consignes de l’organisation ;
- conformité : application des procédures internes et des règles en vigueur, notamment pour les données personnelles si elles sont concernées.

Appuyez ces points sur des exemples précis de votre mission, sans attribuer à l’organisation une règle que vous n’avez pas vérifiée.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Justifier les décisions par des informations contrôlées et expliquer, à partir de la mission, les mesures de confidentialité, de conservation et de conformité appliquées.

3. Contribuer à la pérennisation des processus

À partir d'une fiche de mission, le candidat présente une démarche de pérennisation ou d'amélioration continue d'un processus, en s'appuyant sur son dossier. Il explique le diagnostic, les améliorations envisagées ou réalisées, leur suivi et les résultats, en distinguant les résultats mesurés des effets attendus.

Amélioration continue des processus

Question 3.1. Expliquez le processus concerné, son fonctionnement initial, les difficultés ou risques repérés et les éléments ayant permis d'établir votre diagnostic.

Présentez le processus étudié, de son point de départ à son résultat attendu, puis décrivez son fonctionnement initial : étapes, acteurs et outils réellement utilisés. Précisez la difficulté ou le risque repéré et sa conséquence constatée ou possible. Appuyez le diagnostic sur des éléments de votre dossier, par exemple des observations, des échanges, des documents ou des indicateurs. Concluez en identifiant la cause étayée par ces éléments, sans confondre le problème observé avec son origine.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Processus : [nom]. Diagnostic : [cause étayée], avec le risque ou la conséquence de [effet].

Question 3.2. Présentez les améliorations proposées ou mises en œuvre, les modalités de suivi et les résultats observés. Distinguez les résultats mesurés des effets attendus.

1. **Amélioration :** indiquez l'action proposée ou mise en œuvre et le problème auquel elle répond.
2. **Suivi :** précisez qui vérifie l'application, à quelle fréquence et avec quel indicateur réellement utilisé.
3. **Bilan :** présentez les données et preuves disponibles. Distinguez les résultats mesurés des effets encore attendus.

Si aucun résultat n'a été mesuré, formulez-le comme un objectif ou un bénéfice attendu, sans le présenter comme acquis.

> ✓ **RÉPONSE À RETENIR**
>
> Amélioration : [action]. Suivi : [indicateur et fréquence]. Bilan : [résultat mesuré] ou [effet attendu].

4. Rationaliser l’usage des ressources de l’entité

Le candidat présente une mission de gestion des ressources de l’entité et répond aux questions du jury sur ses choix, ses décisions et les informations communiquées. Il précise les besoins et critères pris en compte, les données éventuellement mobilisées, ainsi que la qualité de sa production et les enseignements tirés.

Gestion des ressources de l’entité et communication professionnelle

Question 4.1. Identifiez les ressources concernées et exposez les besoins, contraintes et critères pris en compte pour en organiser l’utilisation. Présentez, s’ils figurent dans votre dossier, les données et indicateurs mobilisés.

Je présente la mission réelle de mon dossier et relie chaque ressource à un besoin concret. Je précise les contraintes rencontrées et les critères qui ont guidé mes choix, puis j’appuie mes propos sur les données effectivement disponibles.

Élément à présenter	À préciser avec les faits du dossier
Ressources	[personnes, matériel, budget, outils ou informations]
Besoins et contraintes	[objectif, délai, disponibilité, coût, règles internes]
Critères et indicateurs	[choix retenus, données mesurées ou estimées]

J’explique comment ces critères ont orienté l’organisation des ressources, sans présenter une estimation comme un résultat mesuré.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Ressources et choix justifiés par les besoins, contraintes et données réellement présentés dans la mission.

Question 4.2. Expliquez comment vous avez rendu compte de la mission et assuré la qualité de la production et de la gestion de l’information. Présentez les enseignements tirés de cette mission pour votre parcours de professionnalisation.

1. Je rends compte à **[destinataire]** avec **[support]**, en résumant l’objectif, les actions, les résultats constatés et les éventuels écarts.
2. Je contrôle l’exactitude et la cohérence des informations, relis la production et vérifie le respect des consignes avant transmission. Je nomme et conserve les documents selon les règles de l’organisation, limite leur accès aux personnes autorisées et utilise un mode de partage adapté.
3. J’illustre enfin un enseignement tiré de la mission, par exemple **[compétence développée]**, et un axe de progression concret pour mon parcours.

Chaque exemple doit correspondre à un élément vérifiable de mon dossier.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Compte rendu adapté au destinataire, production vérifiée, informations gérées selon les règles et apprentissage professionnel illustré.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2026)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve orale E4 du BTS Support à l'action managériale, session 2026, porte le code 26-SAM-E4, dure 55 minutes maximum et a le coefficient 4. À partir d'un dossier numérique d'au moins 12 pages présentant quatre missions, le candidat expose son parcours puis échange avec le jury. Les compétences évaluées portent sur le soutien administratif, la gestion de dossiers, l'amélioration des processus et l'usage des ressources.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le dossier numérique comporte au minimum 12 pages et présente quatre fiches de mission correspondant aux quatre activités du bloc.
- Au moins deux des quatre missions du dossier sont réalisées dans un contexte international.
- L'épreuve dure au maximum 55 minutes : exposé de 25 minutes maximum, sans interruption, puis entretien de 30 minutes maximum.
- Pour une amélioration de processus, distinguer les résultats effectivement mesurés des effets attendus.

Points de vigilance & attentes du jury

- Appuyer chaque présentation sur une mission et sur les éléments effectivement présents dans le dossier personnel.
- Pour le support administratif, préciser la demande, les acteurs, les contraintes, les objectifs, son rôle et la coordination.
- Pour une gestion de dossier, traiter les échéances, la fiabilité, la confidentialité et la conservation des documents.
- Respecter la durée maximale de l'exposé et préparer des justifications sur les choix et décisions pour l'entretien.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment organiser le temps de l'épreuve orale ?

L'épreuve dure au maximum 55 minutes : l'exposé, sans interruption du jury, ne dépasse pas 25 minutes et l'entretien dure au maximum 30 minutes. L'exposé présente le parcours de professionnalisation et les quatre missions.

Q : Comment présenter les résultats d'une amélioration de processus ?

Présentez le fonctionnement initial, les difficultés diagnostiquées, puis les améliorations et leur suivi. Distinguez clairement les résultats observés et mesurés des effets attendus qui ne sont pas encore établis.

Q : Quel dossier faut-il préparer pour l'épreuve ?

Le dossier numérique comporte au minimum 12 pages, avec notamment le parcours, le contexte et les missions, une attestation de non-plagiat et les justificatifs demandés. Il présente quatre fiches de mission, dont au moins deux réalisées en contexte international.

Q : Les points attribués aux quatre parties remplacent-ils la grille nationale ?

Non. Les quatre parties valent chacune 5 points, soit des repères chiffrés sur 20 pour structurer la présentation des compétences évaluées. Le sujet précise que ces repères ne se substituent pas à la grille nationale d'évaluation.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtssam.fr/assets/annales/bts-sam/E4 - Optimisation des processus administratifs/2026/BTS SAM - E4 - Optimisation des processus administratifs - Session 2026 - 1-Sujet.pdf
Ressources BTS SAM Support à l\ : Toutes les annales & corrigés • Fiches de révision complètes • Simulateur de notes d'examen

Copyright © 2027 FormaV®. Tous droits réservés.

FormaV® est une marque déposée auprès de l'INPI sous le numéro 5227897.

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.