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 Assistant de manager - Épreuve E5

Session 2015 • Code sujet : **AMDOPS** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Diagnostic et propositions de solutions pour la gestion des propositions commerciales RPS (2 questions) **Page 3**

2. Mise en œuvre de la décision (2 questions) **Page 4**

3. Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 6**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtssam.fr/assets/annales/bts-sam/E5 - Gestion de projet/2015/BTS SAM - E5 - Gestion de projet - Session 2015 - 1-Sujet.pdf

1. Diagnostic et propositions de solutions pour la gestion des propositions commerciales RPS

KLE Consulting rencontre des difficultés dans la préparation, le partage et la transmission de ses propositions commerciales en risques psychosociaux, avec des occasions commerciales perdues. À partir des documents sur l'organisation, les propositions, les échanges et les exemples de missions, il faut diagnostiquer les dysfonctionnements et justifier des solutions organisationnelles et techniques.

Diagnostic opérationnel

Question 1. Présenter, dans une note ou un rapport structuré accompagné des pièces utiles, un diagnostic opérationnel de la gestion globale des propositions commerciales dans le domaine des risques psychosociaux, en faisant ressortir les dysfonctionnements et leurs conséquences.

Note de diagnostic : gestion des propositions commerciales RPS

Le processus mobilise consultant confirmé, consultant, expert, assistant(e), puis le PDG pour validation. Pourtant, les pratiques restent autonomes, les échanges reposent surtout sur les courriels et le réseau partagé est peu utilisé, y compris par des équipes travaillant à distance.

- Pas de modèle commun : propositions refaites, rubriques obligatoires variables, risques d'oubli et d'erreur.
- CV, cas et anciennes propositions sont dispersés, mal nommés, en plusieurs versions ou conservés sur des répertoires personnels. Les compétences numériques et le partage des connaissances sont insuffisants.
- Le budget n'est pas toujours construit sur l'ensemble des jours nécessaires : chez Prémibel, des journées supplémentaires ont dû être facturées hors budget.

Conséquences : retards et occasions manquées, dont Viroy (CV et deux cas reçus trop tard) et Beligrain (marché remporté par un concurrent). Prémibel a conservé la relation, mais l'image a été écornée. Le chiffre d'affaires RPS est passé de 1 689 k€ en 2012 à 1 193 k€ en 2014.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Documents dispersés, absence de méthode commune et maîtrise budgétaire insuffisante : retards, perte de marchés, image dégradée et recul du chiffre d'affaires RPS.

Propositions de solutions

Question 2. Proposer des solutions d'ordre organisationnel et technique en relation avec le diagnostic établi, les justifier et les présenter dans la note ou le rapport accompagné des pièces utiles.

Solutions à intégrer à la note

1. Créer un modèle commun conforme à l'annexe 5. Standardiser les domaines d'intervention et les références, tout en personnalisant le contexte, la démarche, le planning et le budget pour chaque prospect. Ajouter une liste de contrôle des pièces avant validation.
2. Mettre en place une bibliothèque RPS sur le serveur commun : modèles, CV à jour, cas d'entreprise, références et propositions antérieures classées par client et année. Adopter des noms de fichiers, mots-clés, dates de version et responsables de mise à jour uniformes.
3. Pour chaque dossier, le consultant confirmé coordonne les contributions et les échéances; l'assistant(e) centralise les documents; le PDG valide avant envoi. Sécuriser l'accès distant, former les équipes au partage et aux outils, et utiliser un tableau budgétaire contrôlé pour vérifier coûts et marge.

> ✓ RÉPONSE À RETENIR
>
> Standardiser les propositions, centraliser et tenir à jour les documents, clarifier les responsabilités et délais, former les équipes et contrôler systématiquement le budget avant validation.

2. Mise en œuvre de la décision

Dans l'attente du déploiement de certaines solutions, l'assistant doit proposer une arborescence de répertoire commun pour centraliser les documents utiles aux propositions commerciales. Il doit aussi concevoir un tableau prévisionnel présentant le chiffre d'affaires, les coûts par type de personnel et la marge commerciale d'une mission type.

Organisation des documents

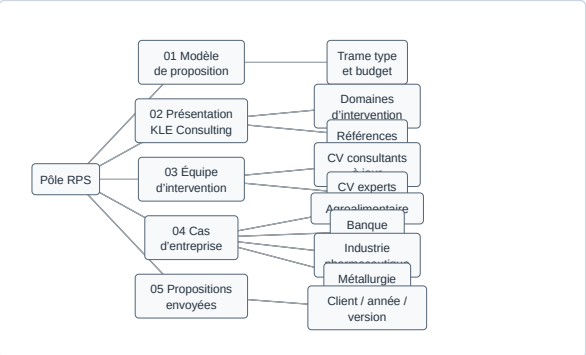
Question 1. Proposer une arborescence sur le répertoire commun du pôle risques psychosociaux afin d'y centraliser les dossiers et documents nécessaires à la réalisation des propositions commerciales, en s'appuyant sur les annexes 5 à 7.

Classer les ressources réutilisables séparément des propositions propres à chaque client. La trame reprend la structure de l'annexe 5, avec des dossiers distincts pour les CV, les contenus fixes de présentation de KLE Consulting et les cas d'entreprise.

```
Pôle RPS
├── 01 Modèle de proposition
│   └── Trame type et budget prévisionnel
├── 02 Présentation KLE Consulting
│   ├── Domaines d'intervention
│   └── Références
├── 03 Équipe d'intervention
│   ├── Consultants - CV à jour
│   └── Experts - CV à jour
├── 04 Cas d'entreprise
│   ├── Agroalimentaire : Eurodia, Transalp
│   ├── Banque Assurance : DevTitres, GF Associates, GDM
│   ├── Industrie pharmaceutique : Maara, Syntheleb
│   └── Métallurgie : BANCH, Syntexion, Jean Bosch, BETEN
└── 05 Propositions envoyées
    └── Client / année / numéro de version
```

Nommer les fichiers clairement, indiquer leur date de mise à jour et attribuer un responsable à la validation des CV et des contenus communs.

Arborescence du répertoire commun RPS



Classement proposé pour centraliser et retrouver les documents utiles aux propositions commerciales.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Répertoire organisé par modèle, présentation, équipe, cas d'entreprise et propositions classées par client, année et version.

Calcul de la marge commerciale

Question 2. Concevoir un tableau de calcul de la marge commerciale prévisionnelle d'une mission type. Présenter d'abord le chiffre d'affaires, puis les éléments contribuant au coût par type de personnel, avec coût journalier, nombre de jours et montant total. Pour les consultants, faire aussi apparaître le salaire brut, les cotisations patronales, les coûts mensuels et annuels et le nombre annuel de jours travaillés.

Les jours de mission sont de 12 pour chaque consultant et de 3 pour l'expert, d'après le détail des étapes de l'annexe 10. Pour les consultants, les cotisations patronales valent 45 % du salaire brut. Le coût journalier est calculé à partir du coût annuel divisé par 217 jours, puis arrondi au centime avant calcul du coût de mission.

Chiffre d'affaires prévisionnel	Calcul	Montant HT
Forfait systèmes de recueil et traitement	Forfait	1 500,00 €
Consultant confirmé	1 500 € × 12 jours	18 000,00 €
Consultant	1 000 € × 12 jours	12 000,00 €
Expert	2 000 € × 3 jours	6 000,00 €
Chiffre d'affaires total		**37 500,00 €**

Coût prévisionnel	Salaire brut mensuel	Cotisations patronales	Coût mensuel	Coût annuel	Jours annuels	Coût journalier	Jours mission	Coût total
Consultant confirmé	5 500 €	2 475 €	7 975 €	95 700 €	217	441,01 €	12	5 292,12 €
Consultant	3 500 €	1 575 €	5 075 €	60 900 €	217	280,65 €	12	3 367,80 €
Expert	550 € par jour						3	1 650,00 €
Assistant(e)	105 € par jour						4	420,00 €
Charges indirectes	Forfait mission							9 450,00 €
Coût total								**20 179,92 €**
Marge commerciale prévisionnelle	37 500,00 € - 20 179,92 €							**17 320,08 €**

Le coût total comprend les coûts de personnel, les honoraires de l'expert et les charges indirectes. La marge est égale au chiffre d'affaires diminué de ce coût total.

Synthèse financière de la mission type

Indicateur	Montant
Chiffre d'affaires HT	37 500,00 €
Coût total	20 179,92 €
Marge commerciale prévisionnelle	17 320,08 €

Marge commerciale : chiffre d'affaires diminué du coût total.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Chiffre d'affaires : 37 500,00 € HT. Coût total : 20 179,92 €. Marge commerciale prévisionnelle : 17 320,08 €.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2015)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E5 du BTS Assistant de manager, session 2015, code AMDOPS, dure 4 heures et a un coefficient de 4. À partir du cas de KLE Consulting et de son activité de conseil en risques psychosociaux, elle évalue le diagnostic des propositions commerciales, la justification de solutions, l'organisation des documents partagés et le calcul prévisionnel des coûts et de la marge d'une mission type.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Une proposition type rassemble le contexte, la démarche, l'équipe et ses CV, le planning, le budget, les références et les cas d'entreprise.
- La marge commerciale prévisionnelle correspond au chiffre d'affaires prévisionnel diminué de l'ensemble des coûts de la mission.
- Le coût journalier d'un consultant se calcule à partir du salaire brut augmenté des charges patronales, annualisé puis divisé par 217 jours travaillés.
- Le répertoire partagé doit faciliter la recherche, le partage et l'actualisation des propositions, des CV et des cas d'entreprise.

Points de vigilance & attentes du jury

- Relier chaque dysfonctionnement à ses effets sur les délais, la qualité des propositions, la rentabilité et les opportunités commerciales.
- Distinguer les éléments communs à standardiser des contenus à adapter à chaque client.
- Prévoir une arborescence lisible et des documents identifiables, actualisés et accessibles aux équipes concernées.
- Séparer chiffre d'affaires et coûts, préciser les unités et indiquer les données et formules de calcul.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer le coût journalier d'un consultant avec les données fournies ?

Multipliez le salaire brut mensuel par 1,45 pour inclure les cotisations patronales de 45 %, puis multipliez le résultat par 12. Divisez le coût annuel obtenu par 217 jours travaillés pour obtenir le coût journalier.

Q : Comment établir le chiffre d'affaires prévisionnel de la mission type ?

Ajoutez au forfait HT de 1 500 € les honoraires des intervenants. Pour chaque catégorie, multipliez le nombre de jours prévu dans le tableau par son tarif journalier HT : 1 500 € pour le consultant confirmé, 1 000 € pour le consultant et 2 000 € pour l'expert.

Q : Comment les points sont-ils répartis entre les parties ?

La première partie, diagnostic et propositions de solutions, vaut 50 points. La deuxième partie, mise en œuvre de la décision, vaut 30 points. Le sujet ne donne pas de répartition plus détaillée entre les tâches : gérez votre temps selon leur ampleur.

Q : Que faut-il faire apparaître dans le tableau de coûts et de marge ?

Présentez d'abord le chiffre d'affaires, puis les coûts par type de personnel avec coût journalier, nombre de jours et total. Ajoutez les charges indirectes et calculez la marge par différence entre le chiffre d'affaires et l'ensemble des coûts.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtssam.fr/assets/annales/bts-sam/E5 - Gestion de projet/2015/BTS SAM - E5 - Gestion de projet - Session 2015 - 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.