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 2018 • Code sujet : **AMDOPS** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. **Diagnostic opérationnel de la plateforme logistique et propositions de solutions** (2 questions) — Page 3

2. **Mise en œuvre de deux décisions pour la plateforme logistique** (2 questions) — Page 5

3. **Ce qu'il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ)** (Synthèse & Q&A Examen) — Page 7

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtssam.fr/assets/annales/bts-sam/E5 - Gestion de projet/2018/BTS SAM - E5 - Gestion de projet - Session 2018 - 1-Sujet.pdf

1. Diagnostic opérationnel de la plateforme logistique et propositions de solutions

La plateforme logistique de Soleil et Garrigue connaît des dysfonctionnements qui affectent l'efficacité des opérations et le développement du e-commerce. À partir de données chiffrées, de témoignages, d'éléments juridiques et d'informations sur un progiciel logistique, il faut analyser la situation et proposer des améliorations argumentées.

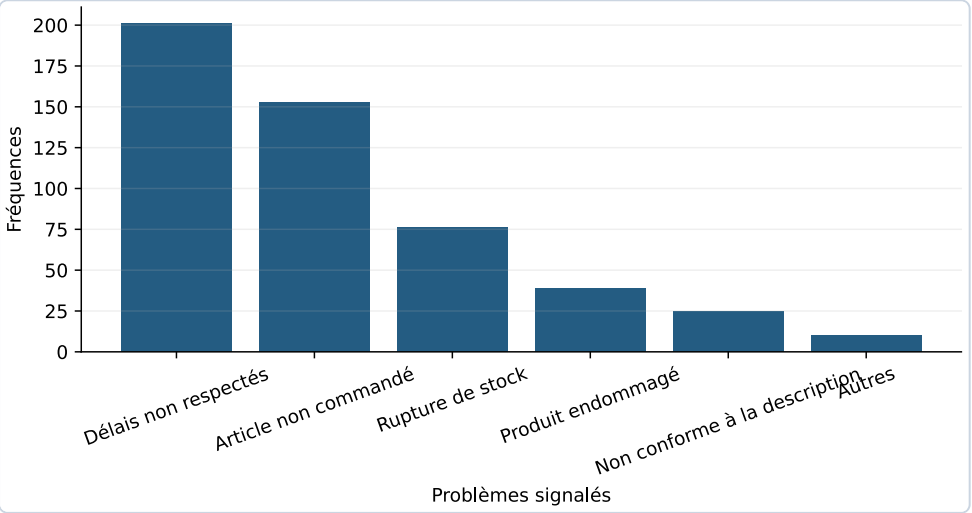
Diagnostic opérationnel

Question 1. Présenter, dans une note ou un rapport structuré, un diagnostic du fonctionnement actuel de la plateforme logistique. S'appuyer sur l'ensemble des informations disponibles et produire les outils d'analyse chiffrés jugés utiles.

Diagnostic. La plateforme de 9 000 m², ouverte de 6 h à 20 h, traite des flux complexes sur 8 quais. L'organigramme ne prévoit pas de responsable de plateforme pour coordonner opérations, équipes et transporteurs. Les témoignages signalent un accueil et une formation insuffisants des intérimaires, des erreurs de rangement, des cartons abîmés et des chariots inadaptés aux allées. Les saisies manuelles et les logiciels anciens fragilisent la fiabilité des stocks et des commandes.

Indicateur	2015	2016	2017
Effectif total, dont intérimaires	50, dont 27	63, dont 40	72, dont 48
Coût salarial total	620 000 €	646 000 €	684 000 €
Clients avec au moins un problème	318 sur 650, soit 48,9 %		

En 2017, les intérimaires représentent 66,7 % des effectifs. Les fréquences recensent 201 retards, 153 articles non commandés et 76 ruptures, parmi 504 problèmes signalés au total. Cette qualité de service dégradée menace le e-commerce, qui pèse 18 % du chiffre d'affaires, et expose l'entreprise aux recours liés aux retards de livraison.



✓ RÉPONSE À RETENIR

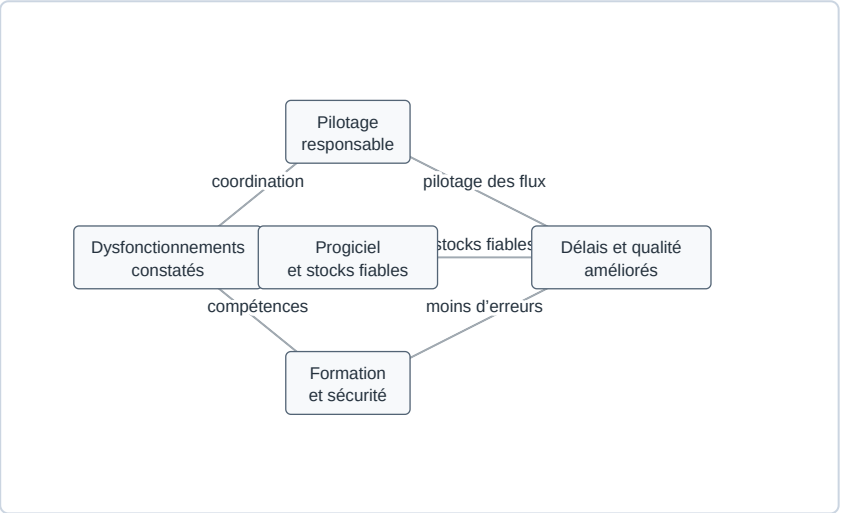
Le manque de pilotage, les outils obsolètes, la formation insuffisante et la forte part d'intérimaires dégradent stocks, délais et satisfaction client.

Proposition de solutions

Question 2. Formuler des propositions de solutions argumentées et les relier au diagnostic opérationnel établi.

1. **Renforcer le pilotage :** recruter le responsable de plateforme pour coordonner les flux, les équipes et les transporteurs, contrôler réception et expédition, et suivre les délais et incidents.
2. **Fiabiliser les stocks :** déployer un progiciel reliant réception, commandes en ligne, stockage, préparation et expédition. Comparer l'achat, de 25 000 à 70 000 €, à la location, de 700 à 1 200 € par mois. Organiser les articles par catégories et afficher au client les disponibilités réelles. Préciser les dates de livraison annoncées.
3. **Réduire les erreurs et les risques :** formaliser l'accueil et la formation des intérimaires, former les caristes à la conduite et vérifier l'adéquation des chariots aux allées. Étudier aussi le retrait en magasin des commandes en ligne.

Plan d'amélioration de la plateforme



Les actions proposées répondent aux dysfonctionnements constatés et visent une meilleure qualité de service.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Recruter un responsable, informatiser la gestion des flux, former les équipes et fiabiliser les stocks afin d'améliorer les délais et la qualité de service.

2. Mise en œuvre de deux décisions pour la plateforme logistique

La direction demande de préparer le recrutement d'un ou d'une responsable de plateforme logistique et le déplacement de deux personnes à un salon professionnel à Villepinte. Les supports précisent les exigences du poste, les frais de déplacement et de communication, ainsi que les règles de prise en compte de la TVA.

Recrutement

Question 1. Créer un document permettant de comparer les profils des candidats au poste de responsable de plateforme logistique après analyse de leur CV et entretien. Intégrer les qualités comportementales et organisationnelles nécessaires à la fonction.

Utiliser la même grille pour chaque candidature. Attribuer à chaque critère une note de 0 à 4, puis justifier la note par des preuves tirées du CV ou de l'entretien. Comparer les totaux, sans négliger les compétences indispensables : management, anglais et réglementation du transport international.

Critères évalués	Éléments à vérifier	Candidat A /4	Candidat B /4
Formation et expérience	Diplôme adapté, expérience en logistique, idéalement 3 ans ou plus		
Expertise opérationnelle	Réception, stocks, stockage, préparation, expédition, qualité et hygiène		
Management	Coordination et formation des équipes		
Compétences techniques	Logiciels logistiques, anglais, réglementation du transport international		
Qualités comportementales et organisationnelles	Rigueur, organisation, réactivité, autonomie, diplomatie, communication, résistance au stress		
Résultat	Total et appréciation motivée		

✓ RÉPONSE À RETENIR

Grille comparative commune notée de 0 à 4, avec justification des notes par des éléments du CV et de l'entretien.

Déplacement professionnel

Question 2. Présenter le budget prévisionnel du déplacement au salon « manutention et logistique », en tenant compte des frais indiqués dans les consignes et du traitement des dépenses avec TVA déductible ou non déductible.

Budget pour deux personnes, avec une nuit d'hôtel et un aller-retour en RER par personne. Le décompte retient trois repas par personne : déjeuner et dîner le 14, déjeuner le 15. Les dépenses de transport et d'hébergement sont inscrites TTC ; les autres dépenses sont inscrites HT, selon les consignes. Les quantités exactes de supports de communication sont commandées.

Poste	Calcul	Montant	Base budgétaire
Train aller	2 × 101 €	202,00 €	TTC
Train retour	2 × 119 €	238,00 €	TTC
RER	4 × 4,35 €	17,40 €	TTC
Hôtel	2 × 98 €	196,00 €	TTC
Repas	6 × 23 €	138,00 €	HT
Petits-déjeuners	2 × 8,50 €	17,00 €	HT
Conférences	2 × 15 €	30,00 €	HT
Cartes de visite	20 € × 1,05 × 120 / 150	16,80 €	HT
Plaquettes	70 € × 120 / 200	42,00 €	HT
Catalogues	190 € × 120 / 120	190,00 €	HT
Sous-total transport et hôtel		653,40 €	TTC non déductible
Sous-total autres frais		433,80 €	HT, TVA déductible
Total budgété	653,40 € + 433,80 €	1 087,20 €	TTC non déductible + HT

L’entrée au salon est gratuite. Le budget présente les dépenses non déductibles au TTC et les dépenses déductibles au HT.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Budget prévisionnel : 1 087,20 €, dont 653,40 € TTC non déductibles et 433,80 € HT déductibles.

Ce qu'il faut retenir de ce sujet (Session 2018)

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E5 du BTS Assistant de Manager, session 2018, code AMDOPS, dure quatre heures et a un coefficient 4. Elle porte sur la plateforme logistique de Soleil et Garrigue, dédiée au e-commerce. Les candidats diagnostiquent ses dysfonctionnements à l'aide des annexes, proposent des solutions, préparent un outil de comparaison des candidatures et établissent le budget d'un déplacement professionnel.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Un diagnostic opérationnel confronte données chiffrées, témoignages, processus et effets sur la qualité de service.
- Le progiciel décrit gère les articles, réceptions, stocks, réapprovisionnements, commandes et expéditions.
- Pour le budget, les dépenses à TVA non déductible sont intégrées TTC et celles à TVA déductible HT.
- La préparation des commandes regroupe les produits d'une commande tout en limitant les trajets inutiles.

Points de vigilance & attentes du jury

- Relier chaque solution proposée à un dysfonctionnement relevé et justifier son apport.
- Étayer le diagnostic avec les annexes et distinguer effectifs permanents et intérimaires.
- Inclure les compétences métier et les qualités comportementales et organisationnelles dans l'outil de recrutement.
- Vérifier le nombre de voyageurs, les quantités et le traitement HT ou TTC de chaque dépense.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment structurer le diagnostic de la plateforme ?

Organisez les constats par thèmes, comme l'organisation, le personnel, les stocks, les outils informatiques et les livraisons. Étayez chaque constat par une donnée ou un témoignage, puis expliquez ses conséquences sur les coûts et le service client.

Q : Comment exploiter les fonctions du progiciel dans les propositions ?

Reliez les fonctions décrites aux problèmes du dossier : suivi des articles et quantités, enregistrement des réceptions, gestion du stockage et du réapprovisionnement, pilotage des commandes et contrôle des expéditions. Ne prêtez pas au progiciel des fonctions non mentionnées.

Q : Comment répartir le temps et tenir compte du barème ?

L'épreuve dure quatre heures : 45 points sont attribués à la première partie et 35 à la deuxième. Prévoyez du temps pour chaque partie, vérifiez les calculs et gardez quelques minutes pour relire les documents produits.

Q : Quels critères retenir pour comparer les candidats ?

Évaluez l'expérience logistique et managériale, la maîtrise des outils, l'anglais et les connaissances en réglementation du transport international. Comparez aussi rigueur, organisation, réactivité, autonomie, diplomatie et capacité à coordonner une équipe.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtssam.fr/assets/annales/bts-sam/E5 - Gestion de projet/2018/BTS SAM - E5 - Gestion de projet - Session 2018 - 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.