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

Support à l'action managériale

Session 2026 • Code sujet : **26-SAM-E6** • Durée : **4 heures** • Coefficient : **4**

Sommaire

Cliquez sur une partie pour y accéder directement

1. Analyse juridique d’une relation de travail (4 questions) **Page 3**

2. Diagnostic RH et préconisations managériales (3 questions) **Page 7**

3. Exploitation des indicateurs sociaux (3 questions) **Page 10**

4. Ce qu’il faut retenir & Questions fréquentes (FAQ) (Synthèse & Q&A Examen) **Page 13**

Sujet officiel (PDF) : https://coursbtssam.fr/assets/annales/bts-sam/E6 - Contribution à la gestion des ressources humaines/2026/BTS SAM - E6 - Contribution à la gestion des ressources humaines - Session 2026 - 1-Sujet.pdf

1. Analyse juridique d’une relation de travail

Le candidat examine la situation de Mme L., entrepreneuse individuelle chargée d’appuyer l’intégration des nouveaux salariés dans un magasin Decathlon. Les documents présentent son contrat et ses conditions concrètes de travail, ainsi que les règles relatives à la présomption d’indépendance et au lien de subordination.

Qualification juridique

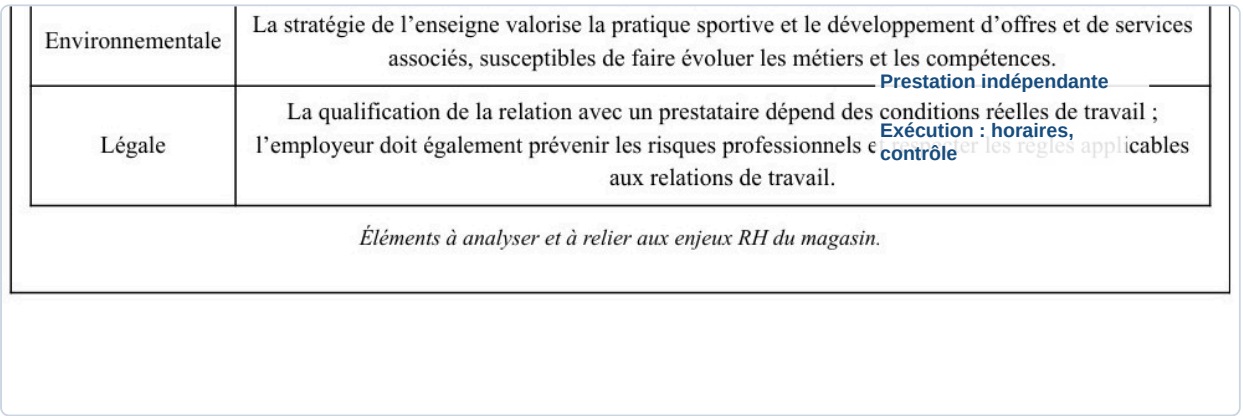
Question 1.1. Qualifiez juridiquement les parties et les faits utiles. Distinguez les éléments relatifs au contrat de prestation de ceux qui concernent les conditions concrètes d’exécution des missions de Mme L.

Les parties ont formalisé une relation de prestation de services entre le magasin, donneur d’ordre, et Mme L., entrepreneuse individuelle prestataire.

Contrat de prestation	Exécution concrète
Mission d’appui à l’intégration ; choix des méthodes et des supports laissé à Mme L.	Présence moyenne de quatre jours par semaine depuis huit mois ; horaires transmis chaque semaine ; poste informatique du magasin ; participation au point d’équipe ; tableau de suivi imposé, tâches contrôlées et dossiers à reprendre selon les consignes du responsable RH.
	Immatriculation et facturation mensuelle ; autres clients occasionnels ; possibilité de refuser une intervention ponctuelle ; courriel rappelant les horaires et la nécessité de prévenir en cas d’absence.

Il faut distinguer la présentation contractuelle des conditions réellement observées.

Qualification des parties et des faits



Éléments à analyser et à relier aux enjeux RH du magasin.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Prestation présentée comme indépendante, mais exécutée régulièrement dans un cadre organisé et contrôlé par le magasin.

Problème de droit

Question 1.2. Formulez le problème de droit auquel la direction doit répondre au sujet de la relation entre le magasin et Mme L.

La direction doit déterminer si la relation entre le magasin et Mme L. reste une prestation indépendante ou si ses conditions réelles d'exécution révèlent un contrat de travail. Plus précisément, il faut se demander si les horaires fixés, les consignes, le contrôle des tâches et le rappel des obligations de présence caractérisent un lien de subordination juridique permanent, malgré l'immatriculation de Mme L. et la dénomination de consultante indépendante retenue par les parties.

Problème de droit

Environnementale	La stratégie de l'enseigne valorise la pratique sportive et le développement d'offres et de services associés, susceptibles de faire évoluer les métiers et les compétences.
Légale	La qualification de la relation avec un prestataire dépend des conditions réelles de travail ; l'employeur doit également prévenir les risques professionnels et respecter les règles applicables aux relations de travail.

Subordination ?

Requalification ?

Éléments à analyser et à relier aux enjeux RH du magasin.

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Les conditions réelles d'intervention de Mme L. caractérisent-elles un lien de subordination permettant une requalification en contrat de travail ?

Règles applicables

Question 1.3. Présentez les règles de droit pertinentes à partir des DT 1 et DT 2. Expliquez les critères permettant de caractériser un lien de subordination et la portée de la présomption liée à l'immatriculation d'un travailleur indépendant.

Selon l'article L. 1221-1 du Code du travail et les éléments du DT 1, la qualification dépend des conditions de fait, non du seul intitulé du contrat ou de la présentation de factures. L'immatriculation régulière d'une personne crée, pour l'activité concernée, une présomption simple d'absence de contrat de travail, conformément à l'article L. 8221-6 ; elle peut être renversée si la prestation s'exécute sous une subordination juridique permanente. L'arrêt Société Générale du 13 novembre 1996 caractérise cette subordination par le pouvoir de donner des ordres et directives, d'en contrôler l'exécution et de sanctionner les manquements. Le travail dans un service organisé est un indice lorsque le donneur d'ordre en fixe unilatéralement les conditions. Le juge apprécie l'ensemble des indices et les modalités réelles d'exercice.

Règles applicables

Environnementale	La stratégie de l'enseigne valorise la pratique sportive et le développement d'offres et de services associés, susceptibles de faire évoluer les métiers et les compétences.
Légale	La qualification de la relation avec un prestataire dépend des conditions réelles de travail ; l'employeur doit également prévenir les risques professionnels et respecter les règles applicables aux relations de travail.

Éléments à analyser et à relier aux enjeux RH du magasin

Ordres, contrôle, sanction

Présomption simple

✓ RÉPONSE À RETENIR

La présomption d'indépendance est réfragable ; la subordination s'apprécie au regard des pouvoirs de direction, de contrôle et de sanction, selon les faits.

Application aux faits

Question 1.4. Appliquez les règles aux faits du dossier et concluez de façon motivée sur le risque de requalification de la relation en contrat de travail. Indiquez les conséquences que la direction devrait anticiper si ce risque se confirmait, sans présumer de la décision d'un juge.

Les horaires transmis chaque semaine, la présence régulière, le point d'équipe, le tableau imposé, la vérification des tâches et les demandes de reprise selon les consignes du responsable RH sont des indices de direction et de contrôle dans un service organisé. Le courriel relatif aux horaires et à l'absence renforce ce risque. À l'inverse, le contrat laisse à Mme L. le choix de ses méthodes, elle peut refuser une intervention ponctuelle et travaille occasionnellement pour deux autres clients. Ces éléments ne suffisent pas à écarter les indices constatés dans l'exécution réelle.

Le risque de requalification est donc sérieux, mais seul le juge peut trancher. La direction devrait examiner et documenter la relation. Si une requalification était prononcée, elle devrait anticiper les obligations liées au statut d'employeur, d'éventuels rappels de droits salariaux et des régularisations sociales.

Application aux faits et solution

Environnementale	La stratégie de l'enseigne valorise la pratique sportive et le développement d'offres et de services associés, susceptibles de faire évoluer les métiers et les compétences.
Légale	La qualification de la relation avec un prestataire dépend des conditions réelles de travail ; l'employeur doit également prévenir les risques professionnels et respecter les règles applicables aux relations de travail.

Éléments à analyser et à relier aux enjeux RH du magasin.

Risque sérieux

Juge seul décisionnaire

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Risque sérieux, sans certitude : anticiper les obligations d’employeur et d’éventuelles régularisations salariales et sociales.

2. Diagnostic RH et préconisations managériales

La direction du magasin pilote veut analyser les causes possibles des départs, des difficultés de planning et des remontées sur la charge de travail, puis définir des actions RH adaptées. Le dossier fournit des indicateurs sociaux, les résultats d'une enquête interne et des éléments de contexte pour établir un diagnostic stratégique et PESTEL, puis proposer un plan d'action.

Diagnostic stratégique

Question 2.1. Établissez un diagnostic interne et externe faisant apparaître au moins deux forces, deux faiblesses, deux opportunités et deux menaces. Appuyez chaque élément sur une donnée ou une information du dossier et faites apparaître les conséquences ou enjeux RH.

Forces internes : parcours d'intégration commun et plateforme interne de formation ; 68 % des répondants sont satisfaits de l'accompagnement à la prise de poste. Enjeu : consolider l'intégration et les compétences.

Faiblesses internes : les départs augmentent de 68 à 81 ; 46 % signalent des changements de planning parfois tardifs, 31 % une charge souvent excessive et seuls 52 % jugent suffisantes les possibilités de développement. Enjeux : fidélisation et QVT.

Opportunités externes : dispositifs publics d'emploi et de formation, développement des services liés au sport. **Menaces externes :** concurrence des employeurs locaux et nécessité de maîtriser les coûts. Ces constats ne suffisent pas à établir les causes des départs, à vérifier avec les équipes.

Grille de diagnostic stratégique complétée

Grille de diagnostic stratégique à compléter

Dimension	Éléments du diagnostic	Conséquence ou enjeu RH
Forces internes	Parcours d'intégration ; plateforme 68 % satisfaits de l'accompagnement	Intégration et compétences
Faiblesses internes	Départs : 68 à 81 Planning tardif : 46 % ; charge excessive : 3 Développement suffisant : 52 %	Fidélisation ; prévisibilité Prévention de la
Opportunités externes	Dispositifs publics d'emploi et de formation Développement des services sportifs	Mobiliser les aides Développer les compétences
Menaces externes	Concurrence locale ; maîtrise des coûts	Attractivité et fidélisation

À renseigner à partir des données du DT 3 et du contexte.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Diagnostic : s'appuyer sur l'intégration et la formation, tout en agissant sur les départs, les plannings, la charge de travail et la concurrence locale.

Diagnostic PESTEL

Question 2.2. Complétez le diagnostic PESTEL du magasin en présentant, pour chacune des dimensions politique, économique, socioculturelle, technologique, environnementale et légale, un élément pertinent du dossier ou une évolution à surveiller. Expliquez les effets possibles d'au moins trois de ces éléments sur la gestion des ressources humaines.

Dimension	Élément du dossier ou évolution à surveiller	Effet RH possible
Politique	Évolution des dispositifs publics d'emploi et de formation.	Adapter les recrutements et mobiliser les dispositifs utiles.
Économique	Maîtrise des coûts et concurrence entre employeurs locaux.	Renforcer l'attractivité pour fidéliser les salariés.
Socioculturelle	Attentes de prévisibilité des horaires, d'équilibre des temps de vie et d'accompagnement.	Anticiper les plannings et améliorer la fidélisation.
Technologique	Outil numérique de planification et plateforme interne de formation.	Utiliser les outils pour mieux anticiper les horaires et développer les compétences.
Environnementale	Développement des offres et services liés au sport, susceptible de faire évoluer les métiers.	Repérer les compétences nécessaires et former les équipes.
Légale	Qualification de la relation avec un prestataire selon les conditions réelles ; prévention des risques et égalité de traitement.	Sécuriser les pratiques et prévenir les risques juridiques et professionnels.

Les effets RH les plus directs concernent la stabilité des horaires, l'attractivité et la fidélisation, ainsi que l'adaptation des compétences. La situation de Mme L. nécessite aussi un examen des conditions réelles d'intervention.

> **✓ RÉPONSE À RETENIR**
>
> Le PESTEL invite à stabiliser les horaires, renforcer l'attractivité et la formation, prévenir les risques et sécuriser la relation avec Mme L.

Plan d'action RH

Question 2.3. Proposez un plan d'action RH comportant au minimum trois actions hiérarchisées. Pour chacune, précisez l'objectif, les modalités de mise en œuvre, les acteurs concernés et un indicateur de suivi. Traitez les enjeux de fidélisation, de qualité de vie au travail et de sécurisation de la relation avec Mme L.

1. **Priorité 1, améliorer la QVT :** le responsable de magasin et les managers utilisent l'outil de planification pour anticiper les horaires, limiter les changements tardifs et examiner la charge avec les équipes. Indicateurs : résultats de l'enquête sur les plannings tardifs et la surcharge.
2. **Priorité 2, fidéliser et développer les compétences :** RH et managers organisent des points d'intégration, recueillent les besoins puis mobilisent la plateforme interne. Indicateurs : départs, satisfaction d'intégration et

taux de salariés formés.

3. **Priorité 3, sécuriser la relation avec Mme L. :** RH, direction et service juridique confrontent le contrat aux conditions réelles de travail, puis adaptent le cadre de la relation à la qualification retenue. Indicateur : analyse effectuée et mesures de mise en conformité engagées.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Priorités : stabiliser les plannings et réduire la surcharge, renforcer la fidélisation par l'intégration et la formation, puis sécuriser la relation avec Mme L.

3. Exploitation des indicateurs sociaux

Le candidat utilise exclusivement les définitions et les données du tableau de bord RH du magasin pilote pour comparer 2024 et 2025. Il calcule et interprète les taux de rotation, d'absentéisme et de salariés formés, ainsi que le coût moyen de formation par salarié formé en 2025.

Taux de rotation

Question 3.1. Calculez le taux de rotation du personnel pour 2024 et 2025 selon la formule fournie dans le DT 3. Calculez ensuite l'évolution en points de pourcentage entre les deux années et interprétez le résultat.

Le taux de rotation correspond aux départs divisés par l'effectif moyen annuel, puis multipliés par 100.

Année	Calcul	Taux
2024	68 / 520 × 100	13,08 %
2025	81 / 540 × 100	15,00 %

La hausse atteint 1,92 point. Les départs progressent relativement aux effectifs, ce qui signale un enjeu accru de fidélisation. Le taux ne renseigne pas sur les motifs des départs.

Taux de rotation complété

Tableau de calcul des indicateurs sociaux

Indicateur	Calcul 2024	Résultat 2024	Calcul 2025	Résultat 2025	Évolution ou interprétation
Taux de rotation	..... 68/520×100	13,08 %	81/540×100	15,00 %	+1,92 pt
Taux d'absentéisme	.....	.....	.....	.....	.....
Taux de salariés formés	.....	.....	.....	.....	.....
Coût moyen par salarié formé en 2025	Sans objet	Sans objet	.....	.....	.....

Questions 3.1 à 3.3 : Présenter les calculs et les résultats

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Rotation : 13,08 % en 2024 et 15,00 % en 2025, soit une hausse de 1,92 point.

Taux d'absentéisme

Question 3.2. Calculez le taux d'absentéisme pour 2024 et 2025 à partir des heures d'absence et des heures théoriques indiquées dans le DT 3. Présentez l'évolution en points de pourcentage et indiquez une limite d'interprétation de cet indicateur.

Le taux d'absentéisme rapporte les heures d'absence aux heures théoriques de travail.

En 2024 : 25 920 / 1 080 000 × 100 = 2,40 %. En 2025 : 28 080 / 1 080 000 × 100 = 2,60 %. L'augmentation est de 0,20 point.

Limite : le taux ne précise ni les causes ni la répartition des absences. Il ne prouve donc pas que la charge de travail en soit responsable.

Taux d'absentéisme complété

Tableau de calcul des indicateurs sociaux

Indicateur	Calcul 2024	Résultat 2024	Calcul 2025	Résultat 2025	Évolution ou interprétation
Taux de rotation	.....	.....	.....	.....	.....
Taux d'absentéisme	.....	25 920/1 080 00 2,40 %	.....	28 080/1 080 00 2,60 %	+0,20 pt
Taux de salariés formés	.....	.....	.....	.....	.....
Coût moyen par salarié formé en 2025	Sans objet	Sans objet	.....	.....	.....

Questions 3.1 à 3.3 : Présenter les calculs et les résultats

✓ **RÉPONSE À RETENIR**

Absentéisme : 2,40 % en 2024 et 2,60 % en 2025, soit une hausse de 0,20 point.

Formation

Question 3.3. Calculez le taux de salariés formés en 2024 et en 2025, puis le coût moyen de formation par salarié formé en 2025. Interprétez ces résultats au regard des besoins de fidélisation et de développement des compétences du magasin.

La part des salariés formés passe de 286 / 520 × 100 = 55,00 % en 2024 à 324 / 540 × 100 = 60,00 % en 2025, soit une progression de 5 points. Le coût moyen en 2025 est de 72 000 / 324 = 222,22 € par salarié formé.

La couverture progresse, mais 40 % des salariés n'ont suivi aucune formation en 2025. Comme seuls 52 % estiment disposer de possibilités suffisantes de développement des compétences, le magasin peut mieux cibler l'accès aux formations. Leur effet possible sur la fidélisation reste à mesurer.

Indicateurs de formation complétés

Tableau de calcul des indicateurs sociaux

Indicateur	Calcul 2024	Résultat 2024	Calcul 2025	Résultat 2025	Évolution ou interprétation
Taux de rotation	.....	.....	.....	.....	.....
Taux d'absentéisme	.....	.....	.....	.....	.....
Taux de salariés formés	..... 286/520×100	55,00 %	324/540×100	60,00 %	+5 pt .....
Coût moyen par salarié formé en 2025	Sans objet	Sans objet	..... 72 000/324	..... 222,22 €	.....

Questions 3.1 à 3.3 : Présenter les calculs et les résultats.

✓ RÉPONSE À RETENIR

Salariés formés : 55,00 % en 2024 et 60,00 % en 2025, soit +5 points. Coût moyen 2025 : 222,22 € par salarié formé.

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

Bilan de l'épreuve : L'épreuve E6 du BTS Support à l'action managériale, session 2026, porte le code 26-SAM-E6, dure quatre heures et a un coefficient 4. Le cas du magasin pilote Decathlon mobilise le raisonnement juridique sur une relation de travail, le diagnostic RH et PESTEL, la construction d'un plan d'action et le calcul puis l'interprétation d'indicateurs sociaux.

Notions-clés, formules & règles à maîtriser

- Le lien de subordination repose sur le pouvoir de donner des ordres et directives, de contrôler leur exécution et de sanctionner les manquements.
- L'immatriculation comme indépendant crée une présomption qui peut être écartée si les conditions réelles révèlent une subordination juridique permanente.
- Taux de rotation = nombre de départs de l'année / effectif moyen annuel × 100.
- Taux d'absentéisme = heures d'absence / heures théoriques de travail × 100.

Points de vigilance & attentes du jury

- Distinguer les clauses du contrat des conditions concrètes d'exercice et examiner l'ensemble des indices de subordination.
- Appuyer les forces, faiblesses, opportunités et menaces sur le dossier, en distinguant les constats des hypothèses.
- Pour chaque action RH, préciser la priorité, l'objectif, les modalités, les acteurs et un indicateur de suivi.
- Montrer les formules et les calculs, arrondir à deux décimales si utile et exprimer l'écart entre deux taux en points de pourcentage.

Questions fréquentes sur cette épreuve (Q&A Examen)

Q : Comment calculer l'évolution d'un taux entre deux années ?

Soustrayez le taux de la première année de celui de la seconde. L'écart entre deux taux exprimés en pourcentage s'indique en points de pourcentage, et non comme un pourcentage d'évolution.

Q : Quels faits examiner pour apprécier un lien de subordination ?

Examinez qui fixe les horaires et les modalités de travail, contrôle les tâches et peut réagir aux manquements. L'intégration dans un service organisé peut être un indice, mais l'analyse porte sur les conditions réelles et l'ensemble des indices.

Q : Que faut-il présenter dans les calculs de la partie 3 ?

Utilisez les formules du DT 3, indiquez les données de chaque année, montrez les opérations et donnez les taux en pourcentage. Pour le coût moyen en 2025, divisez le budget de formation par le nombre de salariés formés.

Q : Comment bâtir une réponse solide au diagnostic et au plan d'action ?

Reliez les informations du dossier aux enjeux RH et distinguez les faits établis des hypothèses à vérifier. Hiérarchisez au moins trois actions et associez chacune à un objectif, des modalités, des acteurs et un indicateur mesurable.

Sujet officiel associé (PDF) : https://coursbtssam.fr/assets/annales/bts-sam/E6 - Contribution à la gestion des ressources humaines/2026/BTS SAM - E6 - Contribution à la gestion des ressources humaines - 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.