

## STAGE BTS SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE

### NOTE EXPLICATIVE

#### I - LES OBJECTIFS DU DIPLÔME PRÉPARÉ ET DES STAGES

Le technicien supérieur « Support à l'Action Managériale » apporte son appui à un ou plusieurs cadres, à une équipe projet ou au personnel d'une entité, **en assurant des missions d'interface, de coordination et d'organisation dans le domaine administratif**. Il est en relation avec de nombreux partenaires, internes et externes.

Les stages en milieu professionnel ont une **durée de 14 semaines sur l'ensemble des 2 années de BTS**. L'une des périodes de stage doit être effectuée dans un contexte international, soit à l'étranger, soit dans un service en relation avec l'étranger.

L'étudiant peut être accueilli dans **tout service (commercial, juridique, production, export...)** qui lui permettra d'appréhender des travaux caractéristiques de son futur métier dans toutes ses dimensions et de se repérer au sein d'un système d'information.

**Au terme de ses stages et de sa formation, l'étudiant doit avoir conduit :**

- **2 projets** et 1 veille informationnelle pour l'un des deux projets
- **4 missions**, dont 2 dans un contexte international

#### II – LA GESTION DE PROJET

Ce bloc a une place importante dans le référentiel du BTS et **il est attendu du stagiaire qu'il mène des projets durant ses périodes de stage**. Le projet peut être un projet « accompagné » (le stagiaire fait partie d'une équipe mais ne pilote pas le projet) ou un projet en responsabilité (le stagiaire pilote le projet et dispose d'une grande autonomie). **Modalités à l'examen : Oral + pratique informatique, 90 minutes au total (temps de préparation compris), coefficient 4.**

##### a- Les conditions à remplir pour qu'un projet puisse être présenté à l'examen du BTS

• Le projet est singulier, ce n'est pas une mission répétitive.	✓
• Le projet répond au besoin réel d'une organisation, il ne peut être fictif.	✓
• Le projet nécessite d'entrer en relation avec des partenaires internes et externes ayant des compétences et des responsabilités différentes.	✓
• Le projet nécessite des «éléments contractuels» avec des partenaires.	✓
• Le projet couvre un cycle entier : préparation, conduite, clôture.	✓
• Le projet exige une planification des tâches.	✓
• Le projet comprend l'expression des livrables.	✓
• Le projet comprend un budget avec plusieurs postes de dépenses.	✓
• Le projet nécessite l'utilisation de plusieurs outils, notamment numériques.	✓
• Le projet exige l'évaluation des retombées.	✓

#### IMPORTANT !

- ✓ L'étudiant devra remplir **2 fiches descriptives de projet**.
- ✓ L'un des projets conduits devra faire l'objet d'une **veille informationnelle détaillée** qui sera également présentée à l'examen.

## b- Des pistes de sujets pouvant donner lieu à des projets

Thèmes	Exemples	Thèmes	Exemples
<b>RSE</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Recyclage</li> <li>• Traitement des déchets</li> <li>• Zéro papier</li> <li>• Covoiturage</li> <li>• Sécurité...</li> </ul>	<b>Événementiel/ Communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Événements en interne(anniversaire de l'entreprise...)</li> <li>• Événements en externe (séminaires...)</li> <li>• Mise en œuvre d'une nouvelle signalétique sur les sites de l'entreprise...</li> </ul>
<b>Internet/ Réseaux sociaux</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place d'un Community management</li> <li>• Création d'un site</li> <li>• E-réputation</li> <li>• Vente en ligne</li> <li>• Création d'un réseau relationnel, notamment via les réseaux sociaux...</li> </ul>	<b>Ressources Humaines</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Projet de cohésion d'équipe</li> <li>• Formation (CPF...)</li> <li>• Marque employeur</li> <li>• Paye /IR à la source</li> <li>• Mise en œuvre du plan de mobilité des salariés</li> <li>• Mise en place du nouveau processus de recrutement</li> <li>• Parcours d'intégration</li> </ul>
<b>Organisation/ Nouvelles formes de travail</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Télétravail</li> <li>• Coworking, organisation d'espace collaboratif de travail</li> <li>• Aménagement des espaces de travail</li> <li>• Réorganisation d'un service</li> <li>• Participation à l'organisation d'un déménagement...</li> </ul>	<b>Commercial</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Développement d'un nouveau produit ou service</li> <li>• Lancement d'un appel d'offre</li> <li>• Gestion nouvelle d'un appel d'offre</li> <li>• Première participation à un salon...</li> </ul>
<b>Représentation des salariés</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• CSE (comité social et économique)...</li> </ul>	<b>Transversal</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accompagnement d'une création d'entreprise</li> <li>• Mise en œuvre d'une démarche de certification qualité</li> <li>• Participation à un audit...</li> </ul>
<b>Informatique/ Numérique</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Mise en place du RGPD</li> <li>• PGI</li> <li>• GED/numérisation des documents</li> <li>• Informatisation d'une procédure de gestion</li> </ul>	<b>Les axes possibles pour la veille informationnelle :</b> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Veille technologique (dont digitale)</li> <li>• Veille commerciale, marketing</li> <li>• Veille concurrentielle</li> <li>• Veille économique, politique</li> <li>• Veille juridique</li> <li>• Veille sociétale (socioculturelle)</li> <li>• Veille /e-réputation...</li> </ul>	

## c- Les conditions possibles de réalisation des projets

- **Durant la période de stage** si le projet n'est pas trop ambitieux (tout le cycle du projet est abordé).
- Il est possible de **démarrer le projet en stage et de le poursuivre au lycée à distance** en rendant compte de l'avancement du travail.
- De manière totalement détachée, l'étudiant peut **travailler sur un projet pour le compte d'une organisation, à l'extérieur de l'organisation** (durant les heures de Travaux Dirigés et d'Ateliers de professionnalisation notamment).

### III - LES MISSIONS À CONDUIRE EN STAGE

1 mission

=

Plusieurs tâches successives

=

Conception, amélioration de documents, d'outils ou mise en place de méthodes

#### a- Les conditions à remplir pour qu'une mission puisse être présentée à l'examen

Sur l'ensemble des 14 semaines de stage, l'étudiant devra conduire **4 missions**, chacune correspondant à l'une des activités suivantes :

Support opérationnel aux membres de l'entité	✓
Gestion de dossiers en responsabilité	✓
Amélioration continue des processus	✓
Gestion des ressources de l'entité	✓

Parmi les 4 missions, **au moins 2 sont conduites dans un contexte international** et mobilisent une **langue étrangère à l'écrit et à l'oral**, soit directement dans un pays étranger, soit dans une entreprise basée en France qui a une activité en lien avec l'étranger. **Modalités à l'examen : Oral, 55 minutes, coefficient 4**

#### b- Des exemples de missions non exhaustifs à confier à un stagiaire

Thématiques	Exemples
<b>Administrative</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Création ou gestion d'une base de données.</li> <li>• Création, classement, mise à jour de fichiers (clients, fournisseurs, personnel).</li> <li>• Organisation du classement et de l'archivage de courriers, dossiers.</li> <li>• Enquêtes internes et externes.</li> <li>• Suivi administratif de commandes en liaison avec des partenaires étrangers.</li> <li>• Rédaction de messages et diffusion interne et externe d'informations.</li> <li>• Gérer un planning, des dossiers, des congés des salariés, des absences.</li> </ul>
<b>D'organisation</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Organisation de manifestations dans un contexte national et/ou international : salons, congrès, colloques, réunion, conférence, séminaire, journée portes ouvertes.</li> <li>• Création ou modification d'une procédure.</li> <li>• Gestion de déplacement du personnel.</li> <li>• Gestion d'un parc d'équipement (informatique, véhicules).</li> <li>• Assistance aux utilisateurs d'une application ou d'un logiciel.</li> </ul>
<b>De communication</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>• Accueil et prise en charge de visiteurs ou partenaires étrangers.</li> <li>• Traduction et réalisation de plaquettes, brochures, livret d'accueil, journal d'entreprise, pages Web, modes opératoires.</li> <li>• Revue de presse.</li> <li>• Contribution à l'amélioration de la communication interne ou externe (élaboration de documents, administration d'outils)</li> <li>• Création d'un site Internet ou d'un espace de communication en ligne</li> </ul>

<b>De GRH</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Gestion administrative du personnel.</li><li>• Action de recrutement, de formation.</li><li>• Contribution à l'optimisation d'un processus RH (ex : outil de gestion des congés et absences)</li><li>• Participation à l'accueil et à l'intégration des nouveaux salariés</li></ul>
<b>De gestion documentaire</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Traitement et diffusion des données documentaires.</li><li>• Organiser l'archivage.</li><li>• Créer et gérer un fonds documentaire.</li></ul>
<b>De gestion comptable et financière</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Etablissement d'un budget.</li><li>• Réalisation de tableau de bord, de statistiques.</li><li>• Calcul et analyse de coûts.</li></ul>
<b>De gestion commerciale</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Organisation d'une opération de prospection commerciale.</li><li>• Gestion d'une transaction commerciale (devis, commande, facture, réclamation).</li><li>• Gestion des fichiers des clients et des fournisseurs.</li><li>• Relance téléphonique de clients français ou étrangers.</li><li>• Préparation d'actions publicitaires.</li><li>• Réalisation d'une étude comparative.</li><li>• Réalisation et présentation d'études statistiques (export, import).</li><li>• Traitement de dossier import-export.</li><li>• Gestion des achats de fournitures de bureau ou petit matériel.</li></ul>
<b>Dossiers spécifiques</b>	<ul style="list-style-type: none"><li>• Constitution d'un dossier d'appel d'offres</li><li>• Traitement des réponses à un appel d'offres.</li></ul>

## IV – DEMANDE DE STAGE EN ENTREPRISE BTS

Madame, Monsieur,

L'étudiant qui se présente aujourd'hui souhaite effectuer un stage dans votre entreprise, afin de permettre la validation de son diplôme de formation professionnelle.

Si vous acceptez de prendre ce jeune en stage de formation, pendant ces quelques semaines, je vous serais reconnaissant de **bien vouloir compléter le document réponse (recto-verso en annexe de cette note)** afin de fournir les renseignements nécessaires à l'établissement de la convention, qui vous sera transmise par l'étudiant, pour signatures, dans les plus brefs délais et dans tous les cas avant le démarrage du stage.

Je vous précise que, pendant la durée de ce stage, l'étudiant reste sous la responsabilité du Proviseur du lycée des métiers Louise Labé. Tout accident et/ou toute absence devra donc m'être notifié le jour-même ou au service de vie scolaire du lycée (tél. : 04 78 72 12 34).

En vous remerciant pour votre aide précieuse, je vous prie d'agréer, Madame, Monsieur, mes sincères salutations

Le Directeur Délégué aux Formations  
Dominique SAUZE

**Annexe : STAGE BTS SAM 2023-2024 : document réponse**

**Proposition pour les deux projets (il est possible de définir les projets au début du premier stage)**

	Thème	Descriptif du projet	Veille informationnelle
<b>PROJET 1</b>		.....	OUI  NON
		.....	
		.....	
		.....	
		.....	
<b>PROJET 2</b>		.....	OUI  NON
		.....	
		.....	
		.....	
		.....	

**Proposition pour les quatre missions**

	Activité	Descriptif de la mission	Contexte international
<b>MISSION 1</b>	Conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité	.....	OUI  NON
		.....	
		.....	
<b>MISSION 2</b>	Conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier	.....	OUI  NON
		.....	
		.....	
<b>MISSION 3</b>	Contribuer à la pérennisation des processus	.....	OUI  NON
		.....	
		.....	
<b>MISSION 4</b>	Rationaliser l'usage des ressources de l'entité	.....	OUI  NON
		.....	
		.....	

.../...

**Période(s) de stage :** du ..... au .....

**NOM de l'étudiant :** ..... **Prénom :** .....

**CLASSE :** ..... **Date de naissance :** .....

**Dénomination de l'entreprise :** .....

**Adresse :** .....

**Assurance** Nom de l'assureur : ..... Numéro de contrat : .....

**NOM et prénom du responsable de l'entreprise :** .....

**Fonction :** .....

**Tél. :** ..... **Courriel :** .....

**Nom et prénom du tuteur de l'étudiant dans l'entreprise :** .....

**Fonction :** .....

**Tél. :** ..... **Courriel :** .....

**Horaires proposés au stagiaire :**

	MATIN		APRES-MIDI	
LUNDI	De :	A :	De :	A :
MARDI	De :	A :	De :	A :
MERCREDI	De :	A :	De :	A :
JEUDI	De :	A :	De :	A :
VENDREDI	De :	A :	De :	A :
SAMEDI	De :	A :	De :	A :

**IMPORTANT : 8 heures par jour max., total hebdomadaire : 35 heures.** Le repos hebdomadaire de l'étudiant mineur doit être d'une durée minimale de deux jours consécutifs dont le dimanche. Une pause journalière d'au moins trente minutes consécutives est obligatoire.

**Date, cachet et signature du représentant de l'entreprise :**

Cachet

**Validation obligatoire du lieu de stage par le professeur du domaine professionnel :**

**NOM Prénom :** ..... **Date :** ..... **Signature :**

.../...