

TOUT-EN-UN
COURS + MÉTHODE
+ EXERCICES CORRIGÉS

CONFORME
AUX DERNIERS
PROGRAMMES

BTS SAM

Support à l'action
managériale

- Bloc 1 - Optimisation des processus administratifs
- Bloc 2 - Gestion de projet
- Bloc 3 - Collaboration à la gestion des ressources humaines
- Culture économique, juridique et managériale
- Culture générale et expression
- Anglais



GRATUIT : des ressources numériques
additionnelles à consulter sur

foucherconnect.fr



prépaBTS

BTS SAM

Support à l'action managériale



Bloc 1

Sabine Bailleul,
Stéphanie Blocquel



Bloc 2

Joëlle Stokkermans



Bloc 3

Nadine Bonhivers,
Christine Malarmey



Culture économique, juridique et managériale

Régine Aidemoy,
Ludovic Babin-Touba,
Olivier Prévost



Culture générale et expression

Thierry Mellarede



Anglais

Annie Goulvent,
Frédérique Le Graverend

Crédits photographiques

274	ph © Wavebreakmedia/iStock
279	© Miss Lilou
280	© Casterman
283	© solennmarrel.fr, clairerobert.org
284_1	ph © image RMN-GP/RMN-Grand Palais (musée d'Orsay)
284_2	ph © Erich Lessing/Akg-images
284_3	ph © arkady_z/Adobe Stock
284_4	ph www.incubamas.com
295	ph © Jason O'Brien/Action Images/Reuters pictures

Les ressources numériques

Au fil des pages, des QR codes à flasher vous renvoient à de nombreuses ressources : corrigés, schémas, presse, documents, vidéos, exercices...

Mode d'emploi




Lorsque je rencontre un pictogramme ressource au fil des pages :

vidéo
La matrice d'Eisenhower




1. Je vais sur **www.foucherconnect.fr**
 *J'enregistre cette page dans mes favoris pour les prochaines fois.*
2. Je saisis **le code de la ressource** indiqué dans le pictogramme.
3. **Je visualise** ma ressource.

Des FLASHCODES permettent aussi d'accéder aux ressources depuis un smartphone

Maquette intérieure : Frédéric Jély

Mise en page : STDI

« Le Code de la Propriété Intellectuelle n'autorisant aux termes de l'article L. 122-5, d'une part, que, les copies ou reproductions strictement réservées à l'usage privé du copiste et non destinées à une utilisation collective et, d'autre part, que, les analyses et courtes citations dans un but notamment d'exemple et d'illustration, toute représentation ou reproduction intégrale ou partielle, faite, par quelque procédé que ce soit, sans le consentement de l'auteur, ou de ses ayants droit est illicite et constitue une contrefaçon sanctionnée par les articles L. 335-2 et suivants du Code de la Propriété Intellectuelle. Le Centre Français de l'exploitation de la Copie (20, rue des Grands-Augustins 75006 Paris) est, conformément à l'article L. 122-10, le seul habilité à délivrer des autorisations de reproduction par reprographie, sous réserve en cas d'utilisation aux fins de vente, de location, de publicité ou de promotion de l'accord de l'auteur ou des ayants droit. »

Les épreuves du BTS SAM

Intitulés et coefficients des épreuves			Scolaires (établissement public ou privé sous contrat), apprentis (CFA ou section d'apprentissage habilité). Formation professionnelle continue (dans les établissements publics habilités)	Formation professionnelle continue (établissements publics habilités à pratiquer le CCF étendu pour ce BTS)	Scolaires (établissement privé hors contrat), apprenti (CFA ou sections d'apprentissage non habilités). Formation professionnelle continue (établissement privé), au titre de leur expérience professionnelle Enseignement à distance
Épreuves obligatoires	Unité	Coeff.	Forme, durée	Forme, durée	Forme, durée
E4 Optimisation des processus administratifs	U4	4	Oral, 55 min	CCF, 1 situation d'évaluation	Oral, 55 min
E5 Gestion de projet	U5	4	CCF 2 situations d'évaluation (situation A : 15 min, situation B : 1 h 15)	CCF 1 situation d'évaluation	Oral et pratique, 1 h 30
E6 Collaboration à la gestion des ressources humaines	U6	4	Écrit, 4 h	Écrit, 4 h	Écrit, 4 h
E3 Culture économique, juridique et managériale	U3	3	Écrit, 4 h	CCF, 2 situations d'évaluation	Écrit, 4 h
E1 Culture générale et expression	U1	3	Écrit, 4 h	CCF 3 situations d'évaluation	Écrit, 4 h
E2 Expression et culture en langues vivantes étrangères*		3			
- E21 Langue A	U21	2	Écrit, 2 h	CCF, 4 situations d'évaluation	Écrit, 2 h
			Oral, 20 min*		Oral, 20 min
- E22 Langue B	U22	1	Écrit, 2 h	CCF 4 situations d'évaluation	Écrit, 2 h
			Oral, 20 min*		Oral, 20 min
EF 1 Langue vivante étrangère C**			Oral, 20 min	Oral, 20 min	Oral, 20 min

* Liste des langues autorisées : anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais, russe, japonais et hébreu.

L'une des 2 langues vivantes étrangères choisies par le candidat est l'anglais.

** La langue vivante étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente de celles choisies au titre de l'épreuve obligatoire.

Quelles compétences développées pendant les 2 années ?

L'assistant de manager exerce ses fonctions auprès d'un responsable, d'un cadre ou d'une équipe (service, groupe projet...). Son activité, se caractérise par :

- des **activités de soutien** qui contribuent à l'efficacité du responsable, du cadre ou de l'équipe. L'assistant accompagne son ou ses supérieurs hiérarchiques : il prépare, facilite, suit son travail. Ces activités, qui constituent le cœur du métier de l'assistant sont l'optimisation des processus administratifs, la gestion de projet, la collaboration à la gestion des ressources humaines ;
- des **activités déléguées**, plus ou moins spécialisées selon le service dans lequel exerce l'assistant, qui participent à l'efficience de l'entité. L'assistant prend en charge les dossiers spécifiques qui lui sont confiés.

La réalisation de ces activités nécessite de la part de l'assistant, la **compréhension de son environnement** (économique, juridique et managérial) et la **maîtrise de compétences** :

- **compétences conceptuelles** : analyser, comprendre, agir de manière synthétique ;
- **compétences comportementales** : anticiper les besoins et formuler des propositions, contribuer à la cohésion, communiquer, faire preuve de capacités relationnelles ;
- **compétences langagières** : exposer à l'oral, dialoguer et argumenter, structurer et rédiger à l'écrit, contrôler la qualité des productions ;
- **compétences techniques/organisationnelles** : participer et optimiser le fonctionnement de l'entité par la mise en place d'outils de gestion et de suivi des processus ;
- **compétences technologiques** : utiliser des outils de communication, de recherche d'information et de production de document dans un contexte de travail collaboratif.

Quelle poursuite d'études ?

Le titulaire du BTS SAM peut se **spécialiser** dans un domaine particulier tout en augmentant son niveau d'études (bac + 3) par le biais d'une **licence professionnelle** (en 1 an). Il existe une offre très diversifiée de licences professionnelles en formation initiale ou par la voie de l'apprentissage dans les domaines suivants : gestion des ressources humaines ; management de la qualité ; management et gestion des entreprises ; commerce international ; tourisme et loisirs ; gestion des structures sanitaires et sociales ; assurance, banque, finance...

CONSEIL

Les stages réalisés dans le cadre du BTS participent à la construction du projet professionnel et sont souvent déterminants dans le choix de la poursuite d'études. L'admission en licence professionnelle étant soumise à un examen du dossier scolaire et très souvent à un entretien, avoir réalisé un stage dans le domaine visé peut être un atout essentiel. Il est ainsi primordial d'accorder une attention particulière au choix de la structure d'accueil, du service d'affectation et des activités proposées.

Quels emplois ?

L'assistant de manager est amené à intégrer **tout type et toute taille d'organisation** (entreprises, associations, administrations, autres organismes publics et privés, nationaux ou internationaux). La nature de ses activités dépend du contexte organisationnel de l'entité, de l'importance des activités déléguées, de la nature des dossiers à traiter ainsi que du degré de responsabilité attendu.

Les intitulés les plus fréquents sont : assistant de direction, assistant d'équipe, assistant de groupe projet, assistant RH, assistant commercial, assistant en communication...

Quelles perspectives d'évolution ?

Le parcours de l'assistant de manager commence par des emplois de type « assistant junior » ou « assistant généraliste » puis se développe soit vers l'**assistantat de cadres de haut niveau** soit vers la **spécialisation dans une fonction**, qui exige une technicité croissante. Il peut conduire vers des emplois de **cadre administratif**.

Cette évolution se fait, soit en **interne** par l'enrichissement des fonctions de l'assistant ou un changement de poste, soit en **externe**, par l'opportunité d'intégrer une autre organisation.

Sommaire

Les épreuves du BTS SAM.....	3
------------------------------	---

BLOC 1 – OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

Épreuve E4 – Optimisation des processus administratifs.....	10
---	----

SUPPORT OPÉRATIONNEL AUX MEMBRES DE L'ENTITÉ

1 L'organisation du poste de travail et la gestion des informations	12
2 L'organisation du poste de travail et le système d'information	14
3 La gestion de la relation avec les clients ou usagers internes ou externes	17
4 La coordination des activités des membres de l'entité	20
5 L'utilisation des équipements et des solutions numériques	23

GESTION DES DOSSIERS EN RESPONSABILITÉ

6 La prise en charge d'un dossier	25
7 Les déplacements professionnels	28
8 L'animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux	30
9 La gestion des documents de l'entité	33

AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCESSUS

10 L'identification, la formalisation et la caractérisation des processus	36
11 L'identification d'un problème ou d'un besoin	39
12 L'exploration des causes	41
13 La recherche et l'analyse de solutions	43
14 La mise en œuvre des solutions	46
15 La formalisation et la diffusion des procédures	48
16 La contribution à la qualité et à la sécurité du système d'information	51

GESTION DES RESSOURCES DE L'ENTITÉ

17 Le suivi du budget de fonctionnement de l'entité	53
18 La préparation et la participation de la négociation	55
19 La gestion des approvisionnements de matériels et de leur recyclage.....	58
Entraînement	60

BLOC 2 – GESTION DE PROJET

Épreuve E5 – Gestion de projet	66
--------------------------------------	----

LA PRÉPARATION DU PROJET

1 L'émergence d'un projet	68
2 La définition des modalités de pilotage et des indicateurs de suivi d'un projet	71
3 Les différents acteurs et l'identification des rôles de chacun	74
4 La planification du projet	77
5 La préparation du budget prévisionnel	80
6 La préparation de l'environnement de travail du projet	83

LA MISE EN ŒUVRE D'UNE VEILLE INFORMATIONNELLE LIÉE AU PROJET

7 La veille informationnelle	87
8 La mise en place de la veille	89

LA CONDUITE DU PROJET

9 La coordination du travail et la gestion de l'équipe projet	91
10 La conduite de réunions	94
11 La communication du projet	97
12 La sécurisation et la gestion des données informatiques	100

LA CLÔTURE DU PROJET

13 Le retour d'expérience et la conduite du changement	103
14 L'évaluation des résultats et le bilan du projet	104
Entraînement	107

BLOC 3 – COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Épreuve E6 – Collaboration à la gestion
des ressources humaines 112

GESTION ADMINISTRATIVE DU PERSONNEL DE LA PME

- 1 La contribution aux modes
et processus de recrutement 113
- 2 L'intégration d'un nouveau salarié 115
- 3 L'appui aux évolutions administratives
du contrat de travail 116
- 4 La réalisation des déclarations sociales... 119

CONTRIBUTION À LA COHÉSION INTERNE DE LA PME

- 5 La participation à l'analyse des conditions
de travail 120
- 6 La contribution à l'aménagement
des espaces de travail 123
- 7 La protection des personnes,
des biens et des droits 126
- 8 La gestion des risques environnementaux 128
- 9 La gestion des risques informatiques 130
- 10 La préparation et le suivi
de la négociation sociale 134
- 11 Le suivi et l'analyse
des indicateurs sociaux 137
- 12 La gestion des temps de travail
individuels et collectifs 139
- 13 La préparation et la mise en place
de l'évaluation des personnels 141
- 14 La contribution à l'élaboration
et au déploiement du plan de formation 142
- Entraînement 144

CULTURE ÉCONOMIQUE, JURIDIQUE ET MANAGÉRIALE

Épreuve E3 – CEJM 149

THÈME 1 – L'INTÉGRATION DE L'ENTREPRISE DANS SON ENVIRONNEMENT

- 1 L'environnement économique
de l'entreprise 150
- 2 Le rôle des banques
dans la vie des entreprises 153

- 3 Les interactions entre l'entreprise
et son environnement économique 155
- 4 La formation d'un contrat 158
- 5 L'exécution d'un contrat 160
- 6 Finalité et performance de l'entreprise 162
- 7 Les parties prenantes
et la gouvernance d'entreprise 164
- 8 Entreprendre et manager 166

THÈME 2 – LA RÉGULATION DE L'ACTIVITÉ ÉCONOMIQUE

- 9 Les rôles de l'État et la croissance 168
- 10 Les politiques économiques 172
- 11 Les limites de l'intervention de l'État 175
- 12 Le rôle du droit et des AAI
dans la régulation 179
- 13 Le droit de la concurrence 180
- 14 Le droit de la propriété industrielle 181
- 15 Le rôle de l'environnement
dans la prise de décision 182
- 16 La politique d'innovation 184

THÈME 3 – L'ORGANISATION DE L'ACTIVITÉ DE L'ENTREPRISE

- 17 Les facteurs de production
des coûts de production 186
- 18 Combinaison productive,
chaîne de valeur et impartition 189
- 19 Les critères de choix de la structure
d'une entreprise 192
- 20 L'entreprise individuelle
et les structures sociétaires 194
- 21 Entreprendre dans l'économie sociale
et solidaire (ESS) 196
- 22 L'entreprise et sa responsabilité
sur les risques de son activité 197
- 23 La responsabilité civile liée à l'activité
de l'entreprise 198
- 24 Le management de l'entreprise 200
- 25 Le choix de la structure de l'entreprise 202
- 26 Les ressources et compétences
de l'entreprise 204
- 27 Les processus de l'entreprise 205
- 28 Les documents comptables
de l'entreprise 207
- 29 Le financement de l'entreprise 209

THÈME 4 – L'IMPACT DU NUMÉRIQUE SUR LA VIE DE L'ENTREPRISE

30 Les impacts du numérique sur l'entreprise	211
31 Les impacts du numérique sur les relations d'échange	215
32 La protection de la personne dans l'univers numérique	219
33 La protection des actifs immatériels	221
34 Les contrats liés au numérique	223
35 Le fonctionnement du système d'information de l'entreprise	225
36 L'impact du déploiement numérique sur le management	227

THÈME 5 – LES MUTATIONS DU TRAVAIL

37 Le fonctionnement du marché du travail ..	229
38 Marchés du travail et politiques de l'emploi	231
39 Les différentes sources du droit du travail et le rôle des partenaires sociaux	234
40 Le travailleur indépendant et le salarié ..	236
41 Les modifications du rapport à l'emploi ..	238
42 La rupture du rapport à l'emploi	240
43 La gestion prévisionnelle des emplois et des compétences (GPEC)	241
44 La motivation au travail	243
45 L'évolution des conditions de travail	245

THÈME 6 – LES CHOIX STRATÉGIQUES DE L'ENTREPRISE

46 La démarche stratégique de l'entreprise ..	247
47 Le diagnostic externe de l'entreprise	249
48 Les options stratégiques	251
49 Le développement stratégique	252
Entraînement – Sujet de type BTS	254

CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Épreuve E1 – Culture générale et expression ..	258
--	-----

LA SYNTHÈSE

1 Lire les documents	259
2 Analyser des documents d'origines diverses	260
3 Le tableau de confrontation	262
4 Construire un plan	265
5 Rédiger la synthèse	266
6 Analyser un article de presse	270
7 Analyser un extrait d'essai	271

8 Analyser un extrait de roman	272
9 Analyser une photographie	274
10 Analyser un extrait théâtral	276
11 Analyser un document de référence	277
12 Analyser un dessin de presse	278
13 Analyser un extrait de bande dessinée	280
14 Analyser une publicité	282
15 Analyser une œuvre d'art	284
16 Analyser un schéma, un document chiffré ..	285

L'ÉCRITURE PERSONNELLE

17 Faire preuve de créativité et d'imagination	286
18 Analyser le sujet et trouver une problématique	287
19 Construire un plan	289
20 Rédiger l'écriture personnelle	290
Entraînement – Sujet de type BTS	294

ANGLAIS

Épreuve E2 – Anglais	300
----------------------------	-----

LES ÉPREUVES ÉCRITES

1 Rédiger un compte rendu en français d'un document en anglais	301
2 Commenter des tendances et des graphiques	303
3 Rédiger un essai	305
4 Rédiger un courrier	307
5 Rédiger un CV	309
6 Rédiger un rapport de stage	311

LES ÉPREUVES ORALES

7 Comprendre un document audio ou vidéo ..	313
8 Se présenter et parler de son expérience professionnelle	315
9 Gérer une situation de communication	317
10 Présenter un document écrit à l'oral	319

BLOC 1

OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

Épreuve E4 – Optimisation des processus administratifs 10

SUPPORT OPÉRATIONNEL AUX MEMBRES DE L'ENTITÉ

- 1 L'organisation du poste de travail et la gestion des informations . . . 12
- 2 L'organisation du poste de travail et le système d'information 14
- 3 La gestion de la relation avec les clients ou usagers internes
ou externes 17
- 4 La coordination des activités des membres de l'entité. 20
- 5 L'utilisation des équipements et des solutions numériques. 23

GESTION DES DOSSIERS EN RESPONSABILITÉ

- 6 La prise en charge d'un dossier 25
- 7 Les déplacements professionnels. 28
- 8 L'animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux. 30
- 9 La gestion des documents de l'entité 33

AMÉLIORATION CONTINUE DES PROCESSUS

- 10 L'identification, la formalisation et la caractérisation
des processus 36
- 11 L'identification d'un problème ou d'un besoin 39
- 12 L'exploration des causes 41
- 13 La recherche et l'analyse de solutions. 43
- 14 La mise en œuvre des solutions. 46
- 15 La formalisation et la diffusion des procédures 48
- 16 La contribution à la qualité et à la sécurité du système
d'information. 51

GESTION DES RESSOURCES DE L'ENTITÉ

- 17 Le suivi du budget de fonctionnement de l'entité. 53
- 18 La préparation et la participation de la négociation. 55
- 19 La gestion des approvisionnements de matériels
et de leur recyclage. 58
- Entraînement. 60

Les critères d'évaluation

Cette épreuve est une évaluation de l'acquisition des compétences du candidat, décrites dans le bloc de compétences optimisation des processus administratifs (OPA), c'est-à-dire :

- conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité ;
- conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier ;
- contribuer à la pérennisation des processus ;
- rationaliser l'usage des ressources de l'entité.

La méthodologie de réalisation de l'épreuve

Cette épreuve orale et pratique se déroule soit sous forme ponctuelle en 2 phases et prend appui sur un dossier et une prestation orale. Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance présentés pour chaque compétence du bloc optimisation des processus administratifs.

Le contenu du dossier

Le candidat doit présenter un dossier personnel élaboré à partir d'outils numériques. Ce dossier rassemble les missions réalisées par le candidat, correspondant aux 4 activités du domaine OPA. Chaque mission correspond à une activité différente. Les travaux sont réalisés au cours de la formation et lors des stages en milieu professionnel.

Le dossier comporte :

- un sommaire ;
- la description des missions menées présentant chaque tâche réalisée et leur contexte de réalisation ;
- l'attestation du candidat de non-plagiat ;
- les attestations de stage ou les certificats de travail.

Chaque mission est détaillée sur le modèle de fiches présentées dans la circulaire nationale d'organisation. Chaque mission doit préciser :

- la date ou période de réalisation ainsi que la durée ;
- la compétence visée ;
- le ou les objectif(s) ;
- la méthodologie et les moyens mobilisés ;
- les productions réalisées ;
- les résultats obtenus ;
- les initiatives et les responsabilités prises ;
- une analyse réflexive de l'action.

Il est nécessaire que deux des missions effectuées, au moins, aient été réalisées dans un contexte international. Elles ne peuvent pas être réalisées sous la forme d'un exercice ou de productions tirées d'ouvrages ou de manuels. Elles doivent forcément provenir d'expériences vécues par le candidat.

Le dossier est remis au jury en format numérique. Il fait l'objet d'un contrôle de conformité avant l'interrogation par les autorités académiques. Toutes les productions réalisées lors des missions présentées dans le dossier doivent être accessibles par le jury.

Le candidat doit se présenter à l'épreuve avec l'équipement nécessaire (équipements mobiles ou nomades, logiciels, applications, ressources informatiques, productions et documents nécessaires...).

L'organisation de l'épreuve sous forme ponctuelle

L'épreuve dure 55 minutes, en 2 phases.

• Première phase : 25 minutes maximum

L'épreuve commence par une présentation du parcours professionnel et des missions proposées. Le candidat développe les 4 missions. Pour illustrer sa présentation, il peut prendre appui sur tout document à sa convenance mais sans avoir recours à une tierce personne, en mobilisant les outils de communication adaptés.

• Seconde phase : 30 minutes maximum

Pendant cette partie, le jury conduit un entretien avec le candidat à propos des missions présentées, des choix ou des décisions prises pour apprécier l'acquisition des compétences.

La composition du jury

Le jury se compose de 2 membres : un enseignant d'économie et gestion en STS SAM chargé de l'enseignement OPA et un professionnel exerçant dans le support aux actions managériales.

Quelques conseils pratiques

- Préparez votre oral : un oral ne s'improvise pas, ce qui suppose de bien maîtriser son sujet.
- Gérez votre temps : ceci nécessite de l'entraînement pour présenter votre dossier en 25 minutes, pas plus.
- Utilisez vos notes comme de véritables outils de communication. Vos fiches ne doivent pas comporter l'intégralité de vos dossiers, mais uniquement l'essentiel (chiffres clés, points forts, etc.).
- Anticipez les questions des examinateurs afin de ne pas être destabilisé et formuler des réponses non pertinentes. Travaillez votre élocution et veillez au débit de paroles.
- Asseyez-vous correctement, les lombaires calées, les deux pieds posés au sol, et le buste légèrement penché vers les examinateurs. Une posture correcte vous donnera de l'assurance.
- Veillez à votre tenue et attachez vos cheveux, cela vous évitera de jouer avec durant l'oral, et surveillez votre gestuelle.
- Enfin, n'oubliez pas que l'erreur est humaine. Il peut vous arriver de bafouiller, de perdre le fil de vos propos. Excusez-vous et reprenez calmement. Les examinateurs ne vous en tiendront pas rigueur. Bien au contraire.

L'organisation du poste de travail et la gestion des informations

Dans le milieu professionnel, la gestion des informations est primordiale. L'information est un élément de connaissance qui peut être collecté, traité, conservé, communiqué au sein de l'organisation ou auprès des partenaires.

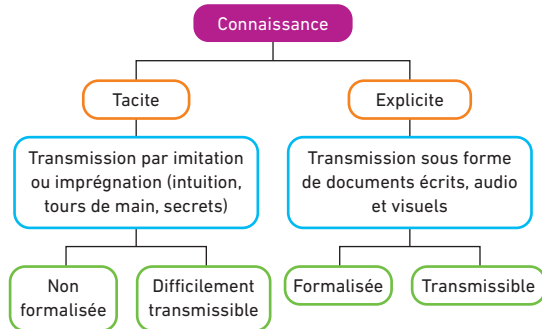
1 Les données, pilier des connaissances

A L'utilité des données

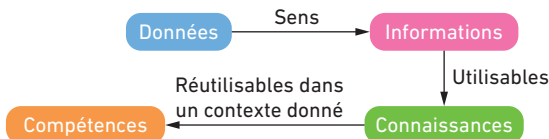
Une **information** est une **donnée interprétée**. Cette donnée, si elle est utile et correspond au contexte, crée de la valeur ajoutée pour constituer une information. La **connaissance** est une information comprise donc assimilée et utilisée pour aboutir à une action.

B La forme des connaissances

La connaissance peut être tacite ou explicite :



C Le modèle données informations connaissances (DIC)



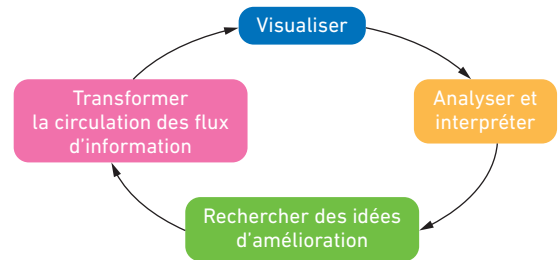
Dans un environnement très compétitif, évolutif et mondialisé, ces compétences peuvent permettre à l'organisation d'être plus réactive et performante et d'obtenir des avantages concurrentiels.

2 La représentation des flux

La représentation de la circulation des informations entre les acteurs internes et externes permet de visualiser le cheminement des informations et des documents, et de vérifier s'il est possible notamment de réduire le nombre d'intervenants dans un circuit afin de ne pas alourdir la procédure de façon inutile.

A L'objectif de ces représentations

L'objectif de ces schémas est de **trouver des idées pour améliorer les processus**.



B Le diagramme des flux

■ Le diagramme des flux permet de visualiser les flux d'informations d'un processus entre les acteurs internes et externes.

■ Il doit permettre une lecture aisée du circuit des flux des informations.

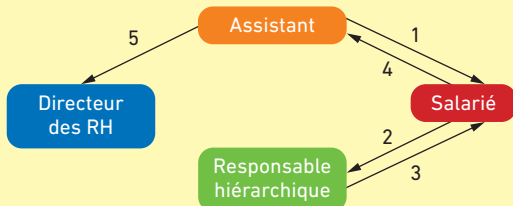
CONSEILS

- Utilisez des symboles définis comme des rectangles et des flèches.
- N'hésitez pas à prendre des couleurs différentes pour les acteurs internes et externes.
- Positionnez les acteurs pour éviter les flèches qui s'entrecroisent.

EXEMPLE

Processus simplifié de la gestion des congés

L'assistant adresse le formulaire de congés aux salariés (1). Le salarié complète le document et le transmet à son supérieur hiérarchique (2). Le responsable hiérarchique émet un avis et transfère sa réponse aux salariés (3). Le salarié peut alors fournir le document à l'assistant (4). Ce dernier transmet le document au DRH (5).

Diagramme des flux : gestion des congés**C Le diagramme événement-résultat**

■ Tandis que le diagramme des flux est plus centré sur les flux d'informations, le diagramme événement-résultat prend en compte d'autres éléments qui permettent de **visualiser le processus**.

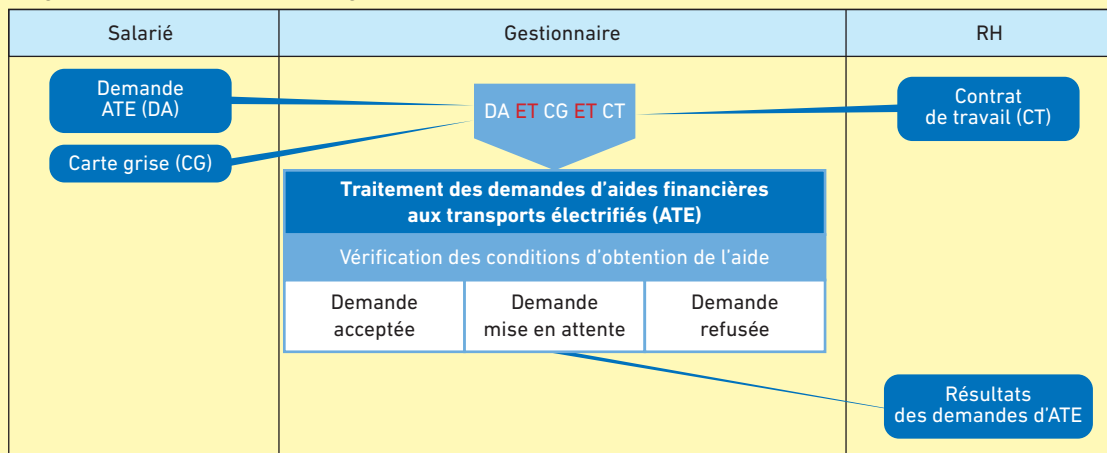
■ Les éléments à prendre en compte sont :

- les **événements en entrée** comme la réception de la réclamation d'un client ;
- les **règles de synchronisation ET et OU** comme le type de client (râleur notoire, mais ne veut pas dire que l'on ne va pas prendre en compte sa réclamation) ;
- l'**opération** : traitement de la réclamation ;
- la **liste des tâches** : vérifier le bien-fondé et le délai de cette réclamation ;
- les **règles d'émission** : règlement immédiat de la réclamation ou mise en attente ;
- les **événements en sortie** : ils représentent les résultats du processus : excuses, remise sur la prochaine commande ou demande d'éclaircissement

EXEMPLE

Extrait du processus de la gestion des demandes d'aides financières aux transports électrifiés (ATE)

La société Norbât souhaite limiter l'empreinte écologique de ses salariés lors de l'utilisation de leur véhicule personnel. Elle accorde une aide financière à tout salarié en CDI qui souhaite acquérir une voiture plus propre, électrique. Les salariés adressent au gestionnaire leur demande ainsi qu'une photocopie de leur carte grise. L'assistant RH communique au gestionnaire le contrat de travail.

Diagramme événement-résultat : gestion des demandes d'ATE

L'organisation du poste de travail et le système d'information

La révolution numérique place le système d'information (SI) au cœur de la stratégie d'entreprise. Le SI d'une organisation est un ensemble organisé de moyens (ressources humaines, éléments matériels et immatériels, procédures, données...) qui participe à la collecte, au traitement, au stockage, au transport et à la diffusion des informations.

1 Le système d'information

A Les acteurs, les rôles et les composants

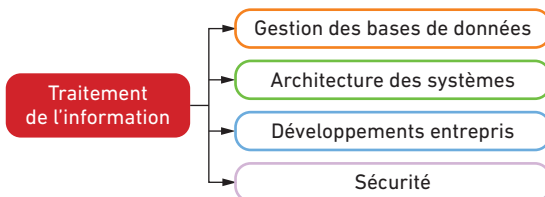
Acteurs	Rôles	Composants
- Directeur des systèmes d'information (DSI)	- Collecte	- Matériels
- Informaticiens	- Traitement	- Logiciels
- Utilisateurs	- Stockage	- PGI ou ERP
	- Diffusion	- Bases de données

B La gestion des systèmes d'information

■ La gestion du système d'information doit être confiée à un **responsable du système d'information (RSI)** ou à un **directeur du système d'information (DSI)** et non à un responsable informatique.

■ Le système informatique fait partie du SI mais pas seulement. S'ajoutent des procédures, des stratégies, des méthodes, des ressources humaines...

■ Le **RSI** ou le **DSI** est responsable du **traitement de l'information**.



C La convergence des systèmes d'information

■ L'alignement des systèmes d'information est un **enjeu stratégique** pour l'entreprise. Cet alignement nécessite la convergence de toutes les ressources

(humaines, matérielles et immatérielles) afin d'atteindre les objectifs fixés par la direction.

■ L'alignement stratégique du SI crée l'efficacité interne. Les décisions stratégiques doivent se traduire dans le système d'information.

2 L'architecture du système d'information

Le système d'information se construit par rapport à l'analyse des processus métiers de l'organisation et de leurs interactions. L'architecture du système d'information est liée à l'installation d'équipements pour assurer la bonne circulation des informations et répondre aux besoins en termes de fonctionnalités.

A Le périmètre du système d'information

■ Le système d'information se compose d'**éléments matériels**, « hardware », et d'**éléments immatériels**, « software ».

■ Dans le SI des organisations, on retrouve tout ou partie des éléments suivants :

- l'**infrastructure réseau** comprend les parties matérielles et logicielles, qui sont primordiales à la connexion réseau de l'ensemble des équipements informatiques ;
- les **serveurs de données** et **systèmes de stockage** permettent de partager des données à travers le réseau par l'intermédiaire de bases de données communes ;
- les **serveurs d'application** permettent aux utilisateurs connectés à un réseau d'accéder à tout ou partie d'un logiciel applicatif (données, programmes ou ensemble de logiciels, interface graphique...) ;
- le **serveur d'impression** permet le partage des imprimantes ;
- les **applications métiers** sont des applications qui permettent de gérer l'activité de l'entreprise. Les processus de gestion sont informatisés et automatisés ;