

BTS SAM

Support à l'action managériale

Organiser les dossiers. Coordonner les projets.
Comprendre les situations RH.

60 fiches avec application corrigée

20 ateliers avec corrigés détaillés

04 cas transversaux pour relier les notions

120 pages · Sommaire cliquable · Méthodes et exercices originaux

OPA · Gestion de projet · RH · CGE · CEJM · Langues A et B

Synthèses indépendantes : à compléter par les cours et les consignes officielles.

PRENDRE EN MAIN LE PACK

Une méthode pour réviser activement

Lire, chercher, vérifier, recommencer

Commence par l'objectif de la fiche, puis cache la correction. Réponds à la question avec tes propres mots ou tes calculs. Compare ensuite la méthode, pas seulement le résultat. Note la cause de l'erreur : notion, lecture, unité, calcul ou justification. Reviens sur la même compétence quelques jours plus tard.

Pour travailler...	Utilise...
Une notion	60 fiches, pages 7 à 66
Plusieurs compétences ensemble	4 cas corrigés, pages 67 à 74
Une méthode complète	20 ateliers, pages 78 à 117
Ton organisation	Formules page 75, planning page 76
Une règle ou une épreuve	Repères page 3, sources pages 119-120

Ce que contient cette édition

Les trois blocs professionnels du SAM sont couverts par des synthèses et des entraînements. La CGE intègre le thème 2027 « Le vrai du faux ». La CEJM fournit des repères et des méthodes ; elle ne remplace pas l'ensemble du cours. Les deux langues obligatoires sont expliquées : les exemples développés sont en anglais, avec une méthode à adapter à la langue B. Aucun audio ni cours exhaustif des autres langues n'est inclus.

Dossiers E4 et E5 : tes expériences restent indispensables

Tous les cas et organismes de ce pack sont fictifs. Utilise-les pour t'entraîner, jamais pour présenter une mission ou un projet comme réellement vécu. Tes dossiers personnels doivent respecter les exigences officielles, les règles de non-plagiat et la confidentialité des organisations.

Repères de session

Le thème CGE 2027 et le calendrier des épreuves communes sont publiés. La circulaire spécifique SAM 2027 n'a pas été retrouvée dans les sources consultées au 21 octobre 2026. Les guides SIEC 2026 servent seulement de repères documentaires : leurs dates limites ne sont pas transposées à 2027. Consulte ton académie et ta convocation pour les dépôts, équipements et modalités.

Navigation : le sommaire, l'index des ateliers et les signets sont cliquables. Le pied de page ramène au sommaire. Pour imprimer, choisis A4, taille réelle ou ajustement aux marges de ton imprimante.

EXAMEN

Les repères à connaître

Tableau de synthèse des modalités ponctuelles, avec un repère CCF pour E5. Les formes dépendent du statut et de l'habilitation de l'établissement. Les consignes de la session prévalent.

Épreuve	Coef.	Repère principal
E1 · Culture générale et expression	3	Écrit 3 h : questions sur corpus + essai
E21 · Langue A	2	B2 ; écrit 2 h + oral 20 min
E22 · Langue B	1	B1 ; écrit 2 h + oral 20 min
E3 · CEJM	3	Écrit 4 h
E4 · Optimisation des processus	4	Oral 55 min maximum
E5 · Gestion de projet	4	Ponctuel : 1 h 30 ; CCF : deux situations dans la voie usuelle habilitée
E6 · Collaboration à la GRH	4	Écrit 4 h

E4 : quatre missions et des preuves

Quatre activités à couvrir, avec au moins deux missions dans un contexte international. Exposé jusqu'à 25 minutes, puis entretien jusqu'à 30 minutes. Préparer les productions, l'analyse de ton rôle, les résultats et les limites. Les modèles, attestations et modalités de dépôt doivent être contrôlés pour ta session.

E5 : deux projets et une veille

Dossier : deux fiches de projets, compte rendu de veille pour l'un d'eux, attestation de non-plagiat. En ponctuel : préparation 45 min, simulation/entretien 30 min, veille/entretien 15 min. En CCF usuel : veille 15 min et seconde situation 1 h 15 ; faire confirmer les modalités propres à ton statut.

Langues, stage et options

L'une des deux langues obligatoires est l'anglais. Les durées orales du tableau correspondent à la restitution et à l'entretien ; l'écoute suit le protocole du référentiel. La voie scolaire prévoit 14 semaines de stage, avec conditions et dérogations éventuelles selon situation. Les unités facultatives et préparations spécifiques ne font pas l'objet d'un cours dédié dans ce pack.

Sources : référentiel SAM, arrêté CGE du 13 juillet 2023, documents SIEC et calendrier commun 2027. Ne pas reprendre la durée de 4 h de CGE encore imprimée dans le référentiel SAM de 2018 : elle a été remplacée.

SOMMAIRE 1/3

Tes fiches de révision

Clique sur un titre pour rejoindre la fiche.

Optimisation des processus administratifs

- 01. Comprendre une demande et fixer son périmètre · p. 7
- 02. Prioriser sans subir toutes les urgences · p. 8
- 03. Coordonner les agendas et les fuseaux horaires · p. 9
- 04. Préparer une réunion qui débouche sur des décisions · p. 10
- 05. Organiser un déplacement professionnel · p. 11
- 06. Accueillir et traiter une demande difficile · p. 12
- 07. Rédiger une note d'aide à la décision · p. 13
- 08. Fiabiliser la gestion d'un dossier · p. 14
- 09. Classer, versionner et retrouver les documents · p. 15
- 10. Animer un espace de travail collaboratif · p. 16
- 11. Cartographier un processus administratif · p. 17
- 12. Rechercher les causes d'un dysfonctionnement · p. 18
- 13. Formaliser une procédure et mesurer son effet · p. 19
- 14. Construire un tableau de bord utile · p. 20
- 15. Sécuriser un tableur de suivi · p. 21
- 16. Protéger les données et les accès · p. 22
- 17. Comparer des fournisseurs et suivre un budget · p. 23
- 18. Préparer les missions et l'oral E4 · p. 24

Gestion de projet

- 19. Distinguer projet et activité courante · p. 25
- 20. Écrire une note de cadrage · p. 26

FICHE 05 · OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

Organiser un déplacement professionnel

Comparer le coût global et sécuriser le parcours.

Comprendre

Commence par l'objectif du déplacement, les horaires impératifs, l'identité des voyageurs et la politique interne. Compare transport, transferts, hébergement, repas, frais de modification et temps mobilisé. Un billet moins cher peut coûter davantage s'il impose une nuit supplémentaire. Sépare montant estimé, montant engagé et montant réellement payé. Prépare un itinéraire lisible, les contacts utiles, les justificatifs et une solution de repli. Pour l'international, fais vérifier les formalités d'entrée, de santé et d'assurance auprès des sources compétentes pour le voyage et la personne concernés. Ne collecte que les données nécessaires et limite leur diffusion. Les règles internes de remboursement et les règles sociales/fiscales sont deux niveaux distincts.

Exemple expliqué

Option A : train 180 €, hôtel 120 €, transferts 20 €, soit 320 €. Option B : avion 130 €, hôtel 120 €, transferts 70 €, bagage 35 €, soit 355 €. À périmètre identique, A coûte 35 € de moins. Il faut encore comparer les horaires et les conditions d'annulation.

À toi de jouer

Pour deux voyageurs, le transport coûte 160 € chacun, deux chambres coûtent 95 € chacune et les transferts communs 40 €. Une provision de 10 % porte sur ce sous-total. Quel budget proposer ?

Corrigé et raisonnement

Transport : $2 \times 160 = 320$ €. Hébergement : $2 \times 95 = 190$ €. Sous-total : $320 + 190 + 40 = 550$ €. Provision : 55 €. Budget : 605 €. Vérifie que repas et taxes éventuelles sont inclus ou signalés hors périmètre. La provision est une réserve budgétaire, pas une dépense déjà faite.

Piège à éviter : Multiplier par deux un transfert commun ou oublier les conditions tarifaires.

FICHE 15 · OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

Sécuriser un tableur de suivi

Produire des calculs traçables et résistants aux erreurs de saisie.

Comprendre

Sépare données sources, paramètres, calculs et restitution. Conserve une ligne par observation et une colonne par variable ; évite les cellules fusionnées dans la base de données. Les montants doivent être numériques, les dates reconnues comme dates, les statuts normalisés. Une validation de données réduit les saisies incohérentes.

Utilise une référence absolue pour un paramètre fixe lors d'une recopie, par exemple \$F\$1. Vérifie les plages, les lignes masquées, les doublons et les cellules vides. Une formule de gestion d'erreur ne doit pas masquer une donnée manquante. Protège les zones de calcul et documente les transformations. Teste un cas simple dont tu connais le résultat avant d'utiliser un tableau complexe.

Exemple expliqué

Pour des quantités en B et des prix unitaires en C, le coût d'une ligne est $B2 \times C2$. Un taux commun en F1 se référence avec \$F\$1. Pour un budget sans TVA récupérable, le choix HT ou TTC doit être cohérent avec la consigne donnée.

À toi de jouer

Trois coûts attendus sont 120, 180 et 200 €. La somme affiche 320 €. Quelle démarche suivre ?

Corrigé et raisonnement

Le total attendu est 500 €. Vérifier d'abord si 180 est enregistré comme texte ou si la plage saute cette ligne. Contrôler ensuite filtres, formule et unités. Corriger la source ou la plage puis recalculer. Ne pas remplacer la formule par 500 : cela rendrait le prochain ajout de ligne invisible. Ajouter un contrôle du nombre de lignes prises en compte.

Piège à éviter : Copier un chiffre corrigé à la main dans une cellule qui devrait rester calculée.

FICHE 23 · GESTION DE PROJET

Construire un Gantt et identifier le chemin critique

Calculer un délai minimal à partir des dépendances.

Comprendre

Le Gantt représente les tâches dans le temps. Les dépendances indiquent ce qui doit être terminé avant de commencer une autre tâche. Dans un réseau simple, le chemin critique est la chaîne dont la durée totale détermine le délai minimal : un retard non compensé sur cette chaîne retarde le projet.

Calcule les dates au plus tôt en avançant dans le réseau ; une tâche à plusieurs antécédents attend leur fin la plus tardive. Les marges permettent de décaler certaines tâches sans déplacer la fin du projet. Une marge n'autorise pas à ignorer une ressource indisponible. Précise si l'on compte en jours ouvrés ou calendaires, et si le début est numéroté zéro ou un.

Exemple expliqué

A dure 2 jours. Après A, B dure 4 jours et C dure 3 jours. D, de 2 jours, attend B et C. À partir du temps 0 : A finit à 2, B à 6, C à 5, D à 8. Chemin critique : A-B-D. C dispose ici d'un jour de marge.

À toi de jouer

Si C dure finalement 5 jours et les autres tâches restent identiques, quelle est la nouvelle durée ?

Corrigé et raisonnement

C finit à $2 + 5 = 7$. D commence à $\max(6, 7) = 7$ et finit à 9. Le projet passe de 8 à 9 jours. Le nouveau chemin critique est A-C-D. La hausse de C est de deux jours, mais un jour était absorbé par sa marge initiale.

Piège à éviter : Additionner toutes les tâches alors que certaines se déroulent en parallèle.

FICHE 36 · COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES

Tenir un dossier du personnel fiable

Conserver des informations exactes avec des accès adaptés.

Comprendre

Le dossier du personnel rassemble les éléments nécessaires à la relation de travail : contrat, avenants, justificatifs utiles, formations et traces administratives selon les règles applicables. Chaque catégorie possède une finalité, des destinataires et une durée de conservation.

N'ajoute pas un document « au cas où » sans raison définie.

Contrôle identité, dates, version et cohérence entre documents. Une modification importante doit être validée par la personne compétente avant sa répercussion dans les outils. Sépare les données nécessaires à la gestion courante des archives à accès restreint. Les informations médicales détaillées ne doivent pas être intégrées librement au dossier RH. Les demandes d'accès ou de rectification suivent une procédure identifiée.

Exemple expliqué

Un avenant change le temps de travail à compter du mois suivant. La date d'effet doit être reprise dans le suivi du temps et transmise au gestionnaire de paie. Modifier seulement le fichier des effectifs créerait des écarts entre systèmes.

À toi de jouer

Le dossier contient un ancien RIB et un nouveau reçu par courriel. Peut-on remplacer immédiatement le précédent pour le prochain paiement ?

Corrigé et raisonnement

Il faut suivre la procédure de vérification de l'identité et de l'authenticité de la demande, puis faire valider le changement par la personne habilitée. Conserver une trace utile et appliquer les règles de conservation. Un courriel d'apparence familière peut être frauduleux ; ne pas valider le changement par une réponse au seul canal suspect.

Piège à éviter : Diffuser un dossier complet à un manager qui n'a besoin que d'une information précise.

FICHE 47 · CULTURE GÉNÉRALE ET EXPRESSION

Le vrai du faux : poser les distinctions

Construire une réflexion nuancée sur le thème CGE 2027.

Comprendre

Le thème de la session 2027 est « Le vrai du faux ». Une affirmation peut être vraie ou fausse selon sa correspondance aux faits ; la sincérité concerne ce que son auteur croit. Une personne sincère peut se tromper. Le mensonge implique une volonté de tromper, tandis que la fiction propose un cadre imaginaire qui n'est pas nécessairement présenté comme réel.

L'authenticité concerne aussi l'origine : une copie fidèle n'est pas un original. Une image peut être réelle mais accompagnée d'une légende trompeuse. Interroge le contexte, l'intention, les preuves et la réception. L'art peut inventer pour éclairer une réalité humaine ; la désinformation peut utiliser des faits exacts sélectionnés pour produire une conclusion fausse. Ces distinctions permettent d'éviter « tout est relatif » comme « toute invention est un mensonge ».

Exemple expliqué

Un roman invente un personnage pour montrer un mécanisme social. Une publicité présente un témoignage inventé comme authentique. Les deux productions sont fabriquées, mais leur contrat de lecture et leur intention diffèrent.

À toi de jouer

Une photographie ancienne est publiée comme preuve d'un événement d'aujourd'hui. L'image a-t-elle besoin d'être retouchée pour tromper ?

Corrigé et raisonnement

Non. La photographie peut être matériellement authentique et la présentation mensongère. La date et le contexte modifient son sens. L'analyse doit distinguer contenu visible, origine et affirmation qui l'accompagne. Cela montre que vérifier seulement les pixels ou la vraisemblance de l'image ne suffit pas à établir la vérité de l'information.

Piège à éviter : Opposer mécaniquement vrai et faux sans examiner leurs usages et leurs conditions.

CAS TRANSVERSAL 01 · ÉNONCÉ

Un accueil international à réorganiser

OPA · projet · langues · Temps conseillé : 60 min · Situation fictive

Situation et données

L'entreprise fictive Alizé accueille 18 partenaires internationaux pendant une journée. Une augmentation à 24 personnes est annoncée à J-8. Le budget autorisé est de 2 000 € TTC. Les participants viennent de plusieurs pays, mais la réunion commune se déroule en anglais. Le responsable commercial valide le programme et les dépenses ; tu coordonnes les prestataires. La salle initiale a une capacité maximale de 20 personnes. Une salle plus grande est disponible pour 150 € supplémentaires. Les autres coûts fixes restent identiques. La provision de 10 % s'applique à tous les postes du sous-total.

Poste	Budget initial
Salle	450 €
Interprétation d'un atelier	300 €
Transferts communs	180 €
Repas	26 € par participant
Supports	4 € par participant
Provision	10 % du sous-total

Travail demandé

1. Recalcule le budget initial et le budget révisé pour 24 personnes avec la grande salle.
2. Présente une recommandation chiffrée au responsable et deux points de vigilance.
3. Propose un ordre de traitement à J-8, J-5 et J-1 avec les preuves attendues.
4. Rédige un courriel anglais demandant confirmation de la grande salle, de son prix et de son accessibilité sans confirmer la commande.
5. Après l'événement, 20 personnes sur 24 répondent à l'enquête ; 17 jugent l'organisation satisfaisante. Calcule et interprète les taux.

Méthode de travail

Le changement d'effectif affecte capacité, budget, inscriptions, supports et accueil. Les coûts communs ne sont pas multipliés par l'effectif. Une offre disponible n'est pas encore une réservation confirmée.

Prépare sur une feuille : données retenues → calculs ou argumentation → décision → contrôles. Cherche avant de lire la page suivante.

CAS TRANSVERSAL 01 · CORRIGÉ

Un accueil international à réorganiser

Une solution expliquée. Des variantes argumentées peuvent convenir.

1. Budgets

Initial : $450 + 300 + 180 + 18 \times 26 + 18 \times 4 = 1\,470$ €. Provision 147 € ; total 1 617 €. Révisé : salle 600 €, interprétation 300 €, transferts 180 €, repas 624 €, supports 96 €, soit 1 800 €. Provision 180 € ; total 1 980 €. Hausse de 363 €, soit 22,45 % du budget initial. Marge sous plafond : 20 €.

2. Recommandation

La salle initiale ne convient plus. Recommander la grande salle seulement après confirmation écrite des prestations et accord du responsable. Le budget tient de justesse : surveiller les coûts non inclus et les conditions d'annulation. Vérifier accessibilité, alimentation, langue des supports et capacité des transferts ; les données ne prouvent pas que tous ces besoins sont déjà couverts.

3. Coordination

J-8 : valider l'arbitrage, obtenir les devis révisés et confirmer les contraintes. J-5 : arrêter la liste, le programme, les accès et les quantités avec les prestataires. J-1 : tester le matériel et les supports, vérifier contacts, horaires et solution de secours. Preuves : validation, confirmation écrite, liste de contrôle et version finale du programme.

4. Courriel

« Dear Jamie, We now expect 24 participants. Could you confirm availability of the larger room and the additional cost of €150? Please also confirm access arrangements and the equipment included. We will submit your written proposal for approval before confirming the booking. Kind regards, Alex. »

5. Bilan

Réponse : $20/24 = 83,33$ %. Satisfaction parmi les répondants : $17/20 = 85$ %. Cela représente $17/24 = 70,83$ % de l'ensemble des participants ayant exprimé un avis favorable. Ne pas supposer que les quatre non-répondants sont satisfaits ou insatisfaits. Examiner les commentaires et les incidents avant de conclure.

Interpréter et décider

Le cas relie coordination, responsabilité et mesure. Le résultat financier ne suffit pas : l'accueil doit rester adapté, et le bilan doit distinguer participation à l'enquête et satisfaction.

Contrôle de cohérence : Total révisé 1 980 € TTC. La marge de 20 € est après provision. Un supplément imprévu peut demander un nouvel arbitrage même si le budget initial était largement inférieur au plafond.

Autoévaluation sur 20 : Budgets 6 points ; recommandation 4 ; coordination 4 ; anglais 3 ; bilan 3.

ATELIER 10 · ÉNONCÉ

Recalculer un planning après un retard

Gestion de projet · Temps conseillé : 40 min · Situation fictive

Situation et données

Tu planifies un portail interne pour l'entreprise fictive Nova. Les durées sont des jours ouvrés, les tâches commencent au temps zéro et les ressources sont disponibles. Une tâche peut commencer dès que tous ses antécédents sont terminés. Le lancement G attend les tests E et la formation F. Aucun chevauchement non indiqué n'est autorisé.

Tâche	Durée	Antécédent
A. Besoin	2	Aucun
B. Paramétrage	4	A
C. Supports	3	A
D. Relecture	2	C
E. Tests	3	B et D
F. Formation	2	D
G. Lancement	1	E et F

Travail demandé

1. Calcule début et fin au plus tôt pour chaque tâche.
2. Identifie le chemin critique et la durée totale.
3. B prend finalement six jours. Recalcule la fin du projet.
4. Le manager veut maintenir le délai initial. Quelle tâche chercher à réduire et quelles précautions prendre ?

Méthode de travail

À une jonction, prends la fin la plus tardive des antécédents. Représente le réseau ou un Gantt sur brouillon. Une réduction de durée exige une solution réelle : ressource, périmètre ou organisation.

Prépare sur une feuille : données retenues → calculs ou argumentation → décision → contrôles. Cherche avant de lire la page suivante.

ATELIER 10 · CORRIGÉ

Recalculer un planning après un retard

Une solution expliquée. Des variantes argumentées peuvent convenir.

1. Dates initiales

A : 0-2. B : 2-6. C : 2-5. D : 5-7. E : $\max(6,7)=7$ à 10. F : 7-9. G : $\max(10,9)=10$ à 11. Le projet dure onze jours ouvrés.

2. Chemin critique

A-C-D-E-G totalise $2 + 3 + 2 + 3 + 1 = 11$ jours. B finit un jour avant le démarrage de E : marge totale d'un jour dans ce réseau. F finit un jour avant G : marge d'un jour.

3. Retard

B dure désormais six jours et finit à 8. E commence à $\max(8,7)=8$ et finit à 11. G finit à 12. Le projet prend un jour supplémentaire : le premier jour de retard de B consomme sa marge, le second décale la fin.

4. Réponse

Le nouveau chemin critique est A-B-E-G. Chercher une réduction d'un jour sur une tâche de ce chemin encore modifiable, par exemple un renfort compétent sur B. Réduire C sans autre effet ne rétablit pas la date, car E attend B. Ne pas supprimer les tests de sécurité ou de qualité sans analyse et validation.

Interpréter et décider

Le chemin critique peut changer. Le suivi doit recalculer les dépendances au lieu de conserver un marquage initial devenu faux.

Contrôle de cohérence : Initial : 11 jours. Après retard : 12 jours. Ne pas additionner les durées de toutes les branches parallèles. Les jours ouvrés doivent être convertis en dates réelles avec le calendrier.

Autoévaluation sur 20 : Dates 8 points ; chemin 4 ; retard 4 ; proposition 4.

RÉFÉRENCES 1/2

Sources et repères d'édition

Sources consultées le 21 octobre 2026. Les liens sont cliquables. Édition pédagogique indépendante.

01. Référentiel du BTS SAM

Arrêté du 16 février 2018 ; référentiel diffusé par le SIEC. Blocs, langues, E4/E5/E6 et stages.

Attention : CGE actualisée par le texte de 2023.

https://siec.education.fr/candidats/docutheque/download/referentiels-des-brevets-de-technicien-superieur-bts/BTS_Support_action_manageriale.PDF

02. CGE : définition de l'épreuve

Arrêté du 13 juillet 2023, applicable à partir de la session 2025 : écrit de 3 h, questions sur corpus et essai.

<https://www.legifrance.gouv.fr/jorf/id/JORFTEXT000047915248>

03. CGE 2027 : Le vrai du faux

Note de service du 1er avril 2026, BO n° 17 du 23 avril 2026. Thème confirmé pour la session 2027.

<https://www.education.gouv.fr/bo/2026/Hebdo17/ESRS2608144N>

04. Calendrier commun BTS 2027

Arrêté du 28 septembre 2026, BO n° 38 du 8 octobre 2026. Ne remplace pas les convocations ni les calendriers spécifiques.

<https://www.education.gouv.fr/bo/2026/Hebdo38/ESRE2625597A>

05. Documents SAM du SIEC, session 2026

Guides E4/E5 et annexes : repères pour les pièces et les dossiers. Les dates de dépôt 2026 ne sont pas transposables à 2027.

<https://siec.education.fr/candidats/docutheque/examens/BTS/bts-support-a-laction-manageriale-session-2026>

Hiérarchie des repères

Les textes réglementaires et leurs modifications priment. Les documents académiques précisent l'organisation d'une session. Les anciens référentiels peuvent contenir une durée ou une modalité ensuite modifiée. Cette édition indique la CGE à 3 h, et non l'ancienne épreuve à 4 h.