

BTS SAM – Session 2026**EPREUVE E4 : OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS
FICHE DESCRIPTIVE DE MISSION**

Nom et prénom du candidat :	PUGET Florine		
Numéro du candidat :	02542559023	Fiche descriptive numéro :	2
Compétence visée :	Conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier		
Intitulé de la mission :	Organisation d'un déplacement à l'étranger (Gendorf, Allemagne)		
Nom de l'organisation :	Groupe ADP		
Durée et date de la réalisation :	Mission ponctuelle (4 mois et 21 jours) Du 11 décembre 2024 au 2 mai 2025		
Contexte international :	<input checked="" type="checkbox"/> oui	<input type="checkbox"/> non	

Descriptif de la mission**Contexte**

Le Groupe ADP est un groupe international français qui aménage, maintient et exploite des plates-formes aéroportuaires. Cette entreprise publique exploite notamment 3 aéroports parisiens tels que Paris-Charles de Gaulle, Paris-Orly et Paris-Le Bourget. Afin de maintenir ses activités durant la période hivernale, le pôle Viabilité Hivernale de Paris-Charles de Gaulle réalise des opérations de dégivrage d'aéronefs ainsi que de déneigement et de déverglaçage des voies avions.

Cette mission a été réalisée au sein du pôle Viabilité Hivernale, service dans lequel j'effectue mon alternance en tant que Support Managérial Logistique depuis août 2024. La Viabilité Hivernale de Paris-Charles de Gaulle emploie 19 salariés. Pour réaliser cette mission, j'ai été encadrée par mon tuteur, le Responsable Logistique du pôle.

Le dégivrage des avions se réalise avec deux types de produits spécifiques, le Type I et le Type IV. Ces produits nous sont fournis par deux entreprises différentes. Afin de respecter les normes des produits, ainsi que de leur production et les conditions de travail de leurs employés, des audits sont réalisés régulièrement par nos collaborateurs au sein même des sites de production. Le but étant de garantir tant la sécurité aéroportuaire que le respect du cahier des charges établi entre le Groupe ADP et ces fournisseurs. Dans le cadre d'un de ces audits chez notre fournisseur CLARIANT, deux de nos collaborateurs doivent se rendre à Gendorf, en Allemagne. J'ai donc eu pour mission d'organiser ce déplacement pour l'un d'eux.

Objectifs

Cette mission comporte deux objectifs :

- Permettre au collaborateur de se rendre sur le lieu de l'audit dans les meilleures conditions
- Fournir au collaborateur un moyen de transport et un lieu d'hébergement satisfaisants

Moyens et ressources

Pour mener à bien à cette mission, je disposais de plusieurs ressources.

Dans un premier temps, les ressources tangibles ou matérielles, et plus particulièrement :

- Les ressources physiques ; nécessaires à l'activité. Elles comprennent le matériel informatique tel que l'ordinateur portable, le téléphone portable et l'imprimante.

Dans un second temps, les ressources intangibles ou immatérielles, notamment :

- Les ressources technologiques, comme les logiciels informatiques de l'entreprise (traitement de texte, agenda partagé et messagerie électronique, tableau, création de questionnaire, organisation de déplacement professionnel).
- Les ressources humaines, avec la communication avec la société d'accueil et les collaborateurs se rendant sur place.
- Les ressources organisationnelles, avec la gestion des différentes tâches.

Les déplacements professionnels s'organisent au sein de l'entreprise via une plateforme dédiée nommée Notilus. Celle-ci permet de réaliser des recherches concernant le moyen de transport ainsi que l'hébergement et de procéder directement à la réservation.

Toute réservation doit être validée par la Direction pour être effective. Avant de transmettre une demande d'approbation à la Direction via la plateforme de réservation, il est nécessaire de demander l'accord du Responsable de Pôle. Celui-ci pratique le management consultatif, c'est-à-dire qu'il tient compte de l'avis de ses collaborateurs mais la décision finale lui revient.

Contraintes

Pour réaliser cette mission, nous devions prendre en compte plusieurs contraintes :

- Les contraintes organisationnelles : les réservations doivent être validées par la Direction 24h avant le déplacement au plus tard ;
- Les contraintes financières : ce déplacement sera imputé sur le budget OPEX qui ne doit pas être dépassé ;
- Les contraintes linguistiques : les échanges avec la société d'accueil se sont faits en anglais. En effet, l'entreprise est à Gendorf et les salariés de celle-ci parlent donc allemand.

Méthodologie

Concernant la méthodologie, j'ai réalisé cette mission en autonomie. Ma hiérarchie est intervenue lors de la validation des réservations.

Cette mission a été réalisée dans le cadre de l'organisation du déplacement d'un des deux collaborateurs de notre pôle réalisant l'audit. Les dates et le lieu de celui-ci étant connus, il fallait ensuite procéder aux réservations de vols adéquats et d'un hébergement proche du site de production.

Nous avons décidé ensemble qu'une arrivée sur place la veille de l'audit prévu le 9 avril et un retour le soir même seraient plus judicieux.

Pour ce déplacement, j'ai réalisé les activités suivantes :

- I. **Réservation des vols et hébergement**
 - a. Sélection des vols et hébergement
 - b. Validation de la sélection auprès de la hiérarchie
- II. **Communication**
 - a. Prise de contact avec l'entreprise d'accueil et envoi de l'ordre du jour
 - b. Prise de renseignements auprès de l'hôtel
 - c. Distribution du guide de déplacement aux collaborateurs
- III. **Bilan**
 - a. Quantitatif : évaluation des coûts du déplacement
 - b. Qualitatif : évaluation de la satisfaction des collaborateurs

Productions

Pour mener à bien cette mission, j'ai réalisé plusieurs productions :

I. Réservation des vols et hébergement

- Réservation des vols sur *Notilus* – [PDF](#)
- Réservation de l'hôtel sur *Notilus* – [PDF](#)
- Demande de validation auprès de la hiérarchie – [Outlook](#)

II. Communication

- Rédaction de l'ordre du jour de l'audit – [Word](#)
- Transmission de l'ordre du jour à la société d'accueil – [Outlook](#)
- Echanges avec l'hôtel – [Outlook](#)
- Guide pratique de déplacement personnalisé – [Powerpoint](#)

III. Bilan

- Bilan financier avec coût total du déplacement – [Excel](#)
- Formulaire d'évaluation du taux de satisfaction des collaborateurs – [Microsoft Forms](#)
- Tableau d'analyse des réponses obtenues – [Excel](#)
- Note de synthèse sur l'organisation du déplacement – [Word](#)

Résultats

Cette mission a été une réussite. En effet, le déplacement a pu se faire dans de bonnes conditions. De plus, selon leurs retours via le questionnaire de satisfaction, les collaborateurs ont globalement été très satisfaits malgré un imprévu au sein de l'hôtel. D'autre part, le coût de ce déplacement ne nous a pas fait dépasser notre budget OPEX.

Néanmoins, il existe quelques axes d'amélioration notamment sur l'hébergement qui n'a pas su être réactif dans le traitement du dégât des eaux et n'a pas été en mesure de proposer une solution satisfaisante ; et sur la gestion des transferts entre l'aéroport, l'hôtel et le lieu de l'audit qui a été traitée tardivement.

Par ailleurs, j'ai pu développer mes compétences linguistiques, par mes échanges en anglais avec la société d'accueil et l'hébergement, ainsi que mes compétences bureautiques par les différentes productions réalisées via des logiciels comme WORD ou POWERPOINT.

Analyse réflexive

J'ai apprécié réaliser cette mission car j'ai pu la réaliser en autonomie avec la confiance de ma hiérarchie. Sa réussite démontre ma capacité à réaliser ce type de mission. Par ailleurs, il a fallu que je contacte des interlocuteurs extérieurs et cela m'a donc permis de sortir de ma zone de confort et de prendre des initiatives, mais également de me faire connaître de notre fournisseur.

Mes objectifs ont été atteints car les collaborateurs ont pu se rendre à l'audit dans de bonnes conditions : leur venue a été correctement organisée. De plus, le moyen de transport et l'hébergement ont été satisfaisants dans leur globalité.

Concernant l'hébergement et si cette mission venait à se reproduire, je tâcherai de sélectionner un autre hôtel afin que les collaborateurs ne se retrouvent pas à nouveau dans cette situation de chambre partagée.

Pour les futurs déplacements à l'étranger, je saurai me servir de cette expérience et m'assurerai en amont que la prise en charge sur place est effective dès les réservations effectuées.