

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 :	1
Compétence visée :	Conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité		
Intitulé de la mission :	Installation de protections antivol pour console		
Nom de l'organisation :	Groupe ADP		
Durée et date de la réalisation :	Mission ponctuelle (2 mois et 24 jours) Du 09 octobre 2025 au 2 janvier 2026		
Contexte international :	<input type="checkbox"/> oui	<input checked="" 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 style de management au sein du pôle relève du management participatif.

Lors des déclenchements durant la saison hivernale, ce sont près de 250 volontaires qui peuvent être consignés pour des vacations d'une durée pouvant atteindre douze heures. Afin qu'ils puissent s'octroyer des moments de repos et de pause durant leur vacation, plusieurs salles de repli sont mises à disposition des volontaires. Dans le but d'améliorer leurs conditions de repos, la hiérarchie a souhaité rénover et repenser l'aménagement de ces salles de repli. Elle a, par ailleurs, souhaité leur mettre à disposition des espaces jeux vidéo composés de PlayStation©, jeux et manettes.

Objectif

L'objectif de cette mission était de protéger contre le vol les trois PlayStation© et leurs six manettes mises à disposition des volontaires dans trois salles de repli.

Moyens et ressources

Pour mener à bien 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, présentation assistée par ordinateur) ;
- Les ressources humaines, avec la communication avec les prestataires et la hiérarchie ;
- Les ressources organisationnelles, avec la gestion des différentes tâches.

Contraintes

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

- Les contraintes organisationnelles : les lieux d'implantation des protections se trouvent en zone réservée. Les intervenants doivent donc être en possession d'un badge pour rentrer côté piste. S'ils n'en possèdent pas, une demande de badge temporaire doit être réalisée au minimum 72 heures en amont ;
- Les contraintes temporelles : l'installation doit être effective au 1^{er} janvier 2026 ;
- Les contraintes financières : le budget a été fixé à 3 000 € Hors Taxes et ne doit pas être dépassé. Au-delà, la hiérarchie pourrait mettre son véto, estimant les coûts trop élevés pour ce type d'intervention ;
- Les contraintes dimensionnelles : le système de protection sélectionné devra être dimensionné de telle sorte à rentrer dans les meubles existants.

Méthodologie

J'ai pu réaliser cette mission en autonomie selon les besoins définis en amont par le responsable du pôle. J'ai effectué les différentes recherches ainsi que l'organisation de la mise en place des protections. Ma hiérarchie, et plus particulièrement le responsable du pôle, est intervenue lors de la validation des choix effectués avant le lancement des commandes. Celui-ci pratique le management consultatif, c'est-à-dire qu'elle tient compte de l'avis de ses collaborateurs mais la décision finale lui revient.

Cette mission a été réalisée dans le cadre de la protection des PlayStation© et de leurs manettes. Il fallait donc réaliser les recherches sur les différents systèmes de protection existants, sélectionner le plus adéquat et mettre en place le matériel.

Le responsable du pôle, à l'origine de cette mission, avait formulé les demandes suivantes : le système devait permettre de sécuriser la console et de la fixer dans les meubles déjà en place, le budget est fixé à 3 000 € Hors Taxes, et éventuellement trouver une solution de sécurisation pour les manettes.

Après mes recherches, nous avons décidé ensemble qu'il était plus judicieux de sélectionner la solution de ERSIMS, un prestataire avec qui nous possédons un marché en cours. En effet, après arbitrage la solution proposée répond parfaitement à nos attentes en incluant la pose du matériel. De plus, ils sont les seuls à pouvoir nous fournir des protections pour les manettes. En effet, d'après mes recherches, aucune solution n'existe sur le marché en France. D'autre part, leurs collaborateurs sont badgés et peuvent se rendre directement sur les salles de repli côté piste. Également, ce sont des prestataires avec qui nous avons l'habitude de travailler et connaissons donc leurs compétences. Par ailleurs, dans le passage de commandes dépassant un certain montant au sein d'une entreprise publique, une mise en concurrence est parfois nécessaire. Passer directement par un prestataire avec qui nous possédons déjà un marché est donc également un gain de temps dans le processus de commande et de mise en place du matériel.

Pour cette installation, j'ai réalisé les activités suivantes :

I. Sélection du matériel

- a. Recherches sur le matériel souhaité
- b. Estimations des coûts

- c. Validation de la sélection auprès de la hiérarchie
- II. Mise en place**
- a. Passage de la commande
 - b. Programmation de la mise en place
 - c. Communication sur la mise en place effective
- III. Bilan**
- a. Quantitatif : évaluation des coûts de l'installation
 - b. Qualitatif : évaluation de la conformité de l'installation

Productions

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

- I. Sélection du matériel**
- Création d'un tableau comparatif des solutions existantes – **Excel**
 - Demande de devis auprès d'un prestataire – **Outlook**
 - Etablissement du budget prévisionnel – **Excel**
 - Organisation d'une réunion pour validation auprès de la hiérarchie – **Outlook**
 - Réalisation d'un support de réunion – **PowerPoint**
 - Rédaction d'un compte-rendu de réunion – **Word**
- II. Mise en place**
- Envoi d'une demande de passage de commande – **Outlook**
 - Réalisation de l'avis de réunion pour la mise en place du matériel – **Outlook**
 - Notification par mail de la mise en place effective du matériel – **Outlook**
 - Rédaction d'un article de Newsletter – **Canva**
- III. Bilan**
- Etablissement du bilan financier avec coût total de l'installation – **Excel**
 - Rédaction d'une note de synthèse sur l'installation des protections – **Word**

Résultats

Cette mission a été une réussite. En effet, le matériel a pu être installé en temps voulu et en respectant le budget prédéfini. Par ailleurs, le responsable du pôle est satisfait du système choisi. Les consoles et leurs manettes sont désormais en place et protégées contre le vol. Les contraintes dimensionnelles ont également été respectées puisque les systèmes de protection ont pu être installés dans les meubles existants.

D'autres parts, j'ai pu développer mes compétences bureautiques par les différentes productions réalisées via des logiciels comme EXCEL ou WORD.

Analyse réflexive

J'ai apprécié réaliser cette mission car j'ai pu l'effectuer 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 prestataire avec qui je n'avais jamais échangé auparavant.

Mon objectif a été atteint car le matériel mis en place répond aux attentes du responsable du pôle et des demandes qui avait été formulées en amont. Les consoles et leurs manettes sont correctement protégées par ce système et ne risquent pas d'être volées.

Pour les futures missions de ce type, je saurai me servir de cette expérience, ainsi que des compétences que j'ai pu développer et des contacts établis avec le prestataire.