|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **BTS Support à l’action managériale - Session 2020** | | | |
| **ÉPREUVE E4 : OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS**  **FICHE DESCRIPTIVE DE MISSION** | | | |
| Nom et prénom : | ABDALLAH THOURAYA | | |
| Numéro d’inscription : |  | Fiche descriptive numéro : | 2 |
| Compétence visée : | Gestion des dossiers en responsabilité | | |
| Intitulé de la mission : | Organisation du déplacement du DRH à Casablanca | | |
| Nom de l’organisation : | AEROTECH | | |
| Durée et date de réalisation 1 : | 8 semaines (6 mai au 28 juin) | | |
| Contexte international | oui 🗹 non🞎 | | |
| **Descriptif de la mission 2** | | | |
| **Le contexte** dans lequel j’ai conduit ma mission et celui de l’entreprise AEROTECH. Il s’agit d’un cabinet d’expertise aéronautique constituée d’ingénieurs issus des plus grandes écoles aéronautique européennes.  Aerotech à un capital d’expérience de plus de 20 ans dans la maintenance avions, les opérations aériennes, l’engineering avion, le contrôle qualité et la gestion des stocks. Aérotech intervient sur les différents théâtres d’opération en Europe et en Afrique.  AEROTECH compte actuellement 15 salariés.  La mission présentée a été réalisée dans un cabinet d’expertise nommé Aerotech qui se situe au Sénégal (DAKAR) au sein duquel s’est déroulé mon stage de fin de première année de BTS support à l’action managériale (SAM).  Durant mon stage, j’étais sous la responsabilité de l’assistante du directeur des ressources humaines (DRH), cette dernière était ma tutrice.  Ma mission principale au cours de ce stage était d’organiser le déplacement du DRH à Casablanca.  Cependant à côté de cette mission j’ai réalisé d’autres tâches confiées par ma tutrice ou bien par le DRH.  **Mon objectif :**  Mon objectif consistait à organiser le voyage du DRH dans les meilleures conditions  **Moyens et de ressources :**  Pour mener à bien cette mission je disposais d’un ordinateur connecté à internet et d’un téléphone fixe.  J’ai pris appui sur les consignes données par ma tutrice assistante du DRH. Enfin durant la durée de mon stage, j’ai pu compter sur l’aide de mes collègues, salariés de l’entreprise.  **Méthodologie :**  Pour cette mission, l’organisation du déplacement du DRH à Casablanca, j’ai du réserver un billet d’avion Dakar/Casablanca, réserver un hôtel à Casablanca. Pour mener à bien ces opérations, j’ai utilisé internet ou bien le téléphone. Par ailleurs j’ai parfois été amenée à communiquer en anglais lorsque mes interlocuteurs ne maîtrisaient pas le français.  Pour me accomplir ce travail, je devais appeler l’agence de voyage , leur communiquer les dates de départ et d’arrivée puis finaliser la réservation en demandant à la secrétaire de procéder au règlement des billets. Enfin je demandais au coursier d’aller récupérer les billets à l’agence de voyage.    Parfois, j’étais obligé de demander de l’aide à ma tutrice. Lorsqu’elle n’était pas disponible, j’allais directement sur internet pour me renseigner.  Pour terminer, j’ai préparé un petit dossier pour le DRH dans lequel figurait tous les renseignements et documents nécessaires pour son déplacement : horaires, itinéraire et renseignements sur la réservation de l’hôtel.  En ce qui concerne la réservation pour l’hôtel, j’ai pris des renseignements sur internet, commentaires des usagers, nombres d’étoiles, etc… afin de choisir le meilleur établissement possible.  **Contrainte :**  Les contraintes rencontrées sont liées à la gestion du temps. Enfin, par manque d’expérience, je prenais plus de temps nécessaire pour mener à bien mes missions.  J’ai rencontré aussi des problèmes liés au fonctionnement de mon ordinateur et de la connexion internet qui dysfonctionnaient parfois, m’obligeant à utiliser le téléphone pour procéder aux différents réservations.  **Production :**  Pour mener à bien cette mission plusieurs productions ont été réalisées :   * L’itinéraire * E-mail pour réservation d’hôtel * ordre de déplacement * Budget de voyage du DRH * Tableau de comparaison des hôtels * Tableau pour comparaison des billets d’avion * Matrice d'Eisenhower * dossiers de voyage du DRH * planning voyage     **Résultats obtenus :**  j'ai obtenu des résultats plutôt satisfaisants car le DRH ne s'est plaint de rien il à pu effectuer son voyage dans des bonnes conditions.  j'ai réalisé mon travail en suivant les consignes et les règles qui m'on été données avec respect.  Le résultat obtenu :   1. Comprendre les besoins du DRH (voyageur) : moyen de transport, compagnie, style d’hôtel, activités, … 2. Organiser les démarches : le transport aérien dans le cas présent, le coût (trajet, inscription, activités, congrès…), le confort, transfert en voiture, hébergement (hôtel de la ville de classe moyenne), programme. 3. Réserver et préparer les documents : billet d’avion (date, heure, numéro de vol), plan et coordonnées (congrès, hôtel, …), programme etc. …     **Initiatives et responsabilités:**  cette mission m'a permis de rendre plusieurs initiatives et responsabilités puisque j'étais responsable de son déroulement et chargée de coordonner les travaux correspondants.  d'abord pour la réservation d'hôtel je devais les contacter par mail et assurer que l'hôtel et de bonne qualité et que c'est près de la gare et aussi du lieu que le DRH va travailler.  j'ai fais un dossier pour le DRH afin qu’il se repère.  **Analyse réflexive:**  Grace à ce travail impliquant une collaboration régulière, j’ai pu réaliser mon travail dans des bonnes conditions, J’ai beaucoup changé, en positif car j’ai pu casser mon image de fille timide du lycée, grâce au travail.  J’ai pour ma part rapidement compris que les stages étaient essentiels dans mes études, car ils venaient compléter la théorie que j’apprenais dans l’amphi par la pratique du terrain.    J’ai apporté a l’entreprise mon dynamisme, ses deux mois m’ont beaucoup servit et me serviront pour mes prochains stages et voir même dans le monde du travail.  Mais tout de même j’aurai pu mieux faire en pratiquant plus l’anglais.  Le point négatif c’est par rapport à l’ordinateur qui m’est beaucoup de temps à répondre avant exécution.  En terme d’organisation du travail, j’ai veillé à conduire cette mission avec la plus grande autonomie possible tout en sollicitant l’accord de l’assistante qui est m’a tutrice et le DRH à chaque étape de ma mission.  Ce qui fait que j’ai pu réaliser ma mission dans des très bonnes conditions. | | | |
| La mission présentée est issue d’une situation réelle rencontrée lors d’un stage ou expérience professionnelle mais qui a pu être enrichie par des travaux complémentaires.  1 Le candidat, la candidate peut préciser s’il s’agit d’une action ponctuelle ou filée (la durée en heures ou en jours, etc.).  2 Le descriptif doit reprendre les éléments suivants :  - le contexte ;  - le ou les objectifs poursuivis ;  - la méthodologie et les moyens mobilisés ;  - la liste des productions réalisées ;  - les résultats obtenus ;  - les initiatives et responsabilités prises par la candidate ou le candidat ;  - une analyse réflexive de l’action de la candidate ou du candidat.  Une fiche peut comprendre 3 à 5 pages environ (hors annexes). | | | |