



*Liberté • Égalité • Fraternité*

**RÉPUBLIQUE FRANÇAISE**

MINISTÈRE  
DE L'ENSEIGNEMENT SUPÉRIEUR,  
DE LA RECHERCHE ET DE L'INNOVATION

# **BREVET DE TECHNICIEN SUPÉRIEUR SUPPORT À L'ACTION MANAGÉRIALE**

# RÉPUBLIQUE FRANÇAISE

Ministère de l'enseignement supérieur,  
de la recherche et de l'innovation

Arrêté du

16 FEV. 2018

## portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Support à l'action managériale »

NOR : ESRS1803364A

**La ministre de l'enseignement supérieur, de la recherche et de l'innovation,**

Vu le code de l'éducation, notamment ses articles D.643-1 à D.643-35 ;

Vu l'arrêté du 9 mai 1995 relatif au positionnement en vue de la préparation du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 24 juin 2005 fixant les conditions d'obtention de dispenses d'unités au brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du 24 juillet 2015 fixant les conditions d'habilitation à mettre en œuvre le contrôle en cours de formation en vue de la délivrance du certificat d'aptitude professionnelle, du baccalauréat professionnel, du brevet professionnel, de la mention complémentaire, du brevet des métiers d'art et du brevet de technicien supérieur ;

Vu l'arrêté du                      portant définition du programme et de l'épreuve de « culture économique, juridique et managériale » communs à plusieurs spécialités de brevet de technicien supérieur ;

Vu l'avis de la commission professionnelle consultative « services administratifs et financiers » du 11 septembre 2017 ;

Vu l'avis du Conseil National de l'Enseignement Supérieur et de la Recherche du 16 janvier 2018 ;

Vu l'avis du Conseil Supérieur de l'Education du 25 janvier 2018,

**Arrête :**

### **Article 1<sup>er</sup>**

La définition et les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « Support à l'action managériale » sont fixées conformément aux dispositions du présent arrêté.

Sa présentation synthétique fait l'objet d'une annexe introductive jointe au présent arrêté.

## **Article 2**

Le référentiel des activités professionnelles et le référentiel de certification sont définis en annexes I a et I b au présent arrêté.

Les unités constitutives du diplôme sont définies en annexe II a au présent arrêté.

L'annexe II b précise les unités communes au brevet de technicien supérieur « Support à l'action managériale » et à d'autres spécialités de brevet de technicien supérieur.

## **Article 3**

Le règlement d'examen est fixé en annexe II c au présent arrêté. La définition des épreuves ponctuelles et des situations d'évaluation en cours de formation est fixée en annexe II d au présent arrêté.

## **Article 4**

En formation initiale sous statut scolaire, les enseignements permettant d'atteindre les compétences requises du technicien supérieur sont dispensés conformément à l'horaire hebdomadaire figurant en annexe III a au présent arrêté.

## **Article 5**

La formation sanctionnée par le brevet de technicien supérieur « Support à l'action managériale » comporte un stage en milieu professionnel dont les finalités et la durée exigée pour se présenter à l'examen sont précisées à l'annexe III b au présent arrêté.

## **Article 6**

Pour chaque session d'examen, la date de clôture des registres d'inscription et la date de début des épreuves pratiques ou écrites sont arrêtées par le ministre chargé de l'enseignement supérieur.

La liste des pièces à fournir lors de l'inscription à l'examen est fixée par chaque recteur.

## **Article 7**

Chaque candidat s'inscrit à l'examen dans sa forme globale ou dans sa forme progressive conformément aux dispositions des articles D643-14 et D643-20 à D643-23 du code de l'Education.

Dans le cas de la forme progressive, le candidat précise les épreuves ou unités qu'il souhaite subir à la session à laquelle il s'inscrit.

Le brevet de technicien supérieur « Support à l'action managériale » est délivré aux candidats ayant passé avec succès l'examen défini par le présent arrêté conformément aux dispositions des articles D643-13 à D643-26 du code de l'Education.

## **Article 8**

Les correspondances entre les épreuves de l'examen organisées conformément à l'arrêté du 15 janvier 2008 modifié portant définition et fixant les conditions de délivrance du brevet de technicien supérieur « assistant de manager » et les épreuves de l'examen organisées conformément au présent arrêté sont précisées en annexe IV au présent arrêté.

La durée de validité des notes égales ou supérieures à 10 sur 20 aux épreuves de l'examen subi selon les dispositions de l'arrêté du 15 janvier 2008 précité et dont le candidat demande le bénéfice dans les conditions prévues à l'alinéa précédent, est reportée dans le cadre de l'examen organisé selon les dispositions du présent arrêté conformément à l'article D643-15 du code de l'Education, et à compter de la date d'obtention de ce résultat.

## **Article 9**

La première session du brevet de technicien supérieur « Support à l'action managériale » organisée

conformément aux dispositions du présent arrêté aura lieu en 2020.

La dernière session du brevet de technicien supérieur « assistant de manager » organisée conformément aux dispositions de l'arrêté du 15 janvier 2018 précité aura lieu en 2019. A l'issue de cette session, l'arrêté du 15 janvier 2008 précité est abrogé.

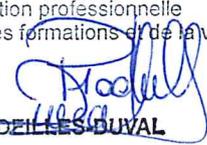
#### Article 10

La directrice générale de l'enseignement supérieur et de l'insertion professionnelle et les recteurs sont chargés, chacun en ce qui le concerne, de l'exécution du présent arrêté qui sera publié au *Journal officiel* de la République française.

Fait le

16 FEV. 2019

Pour la Ministre et par délégation  
Pour la Directrice générale de l'enseignement  
supérieur et de l'insertion professionnelle  
Le Chef de service de la stratégie des formations et de la vie étudiante

  
Rachel-Marie PRADELLES-DUVAL

## Sommaire

|  |    |
|--|----|
| TABLEAU DE SYNTHÈSE – ACTIVITÉS – BLOCS DE COMPÉTENCES – UNITÉS .....  | 3  |
| ANNEXE I – RÉFÉRENTIELS DU DIPLOME .....   | 6  |
| Annexe I.A – Référentiel des activités professionnelles .....  | 6  |
| Annexe I.B – Référentiel de certification .....  | 21 |
| Bloc de compétences n°1 – Optimisation des processus administratifs.....   | 21 |
| Bloc de compétences n°2 – Gestion de projet.....   | 33 |
| Bloc de compétences n°3 – Collaboration à la gestion des ressources humaines.....                                | 41 |
| ANNEXE II – MODALITÉS DE CERTIFICATION .....   | 50 |
| Annexe II.A – Description des unités constitutives du diplôme .....  | 50 |
| U1 – Culture générale et expression.....   | 50 |
| U21 et U22 – Expression et culture en langues vivantes étrangères.....   | 50 |
| U3 – Culture économique, juridique et managériale .....  | 62 |
| U4 – Optimisation des processus administratifs.....  | 62 |
| U5 – Gestion de projet.....  | 62 |
| U6 – Collaboration à la gestion des ressources humaines.....   | 62 |
| Unités facultatives.....   | 62 |
| Annexe II.B – Dispenses d’unités au titre d’un BTS ou d’un DUT du secteur tertiaire .....                        | 64 |
| Annexe II.C – Règlement d’examen .....   | 65 |
| Annexe II.D – Définition des épreuves .....  | 66 |
| ANNEXE III – ORGANISATION DE LA FORMATION.....   | 82 |
| Annexe III.A – Grille horaire de formation.....  | 82 |
| Annexe III.B – Stages en milieu professionnel.....   | 83 |
| Annexe III.C – Ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée ... | 88 |
| Annexe III.D – Module optionnel de parcours individualisé .....  | 90 |
| ANNEXE IV – TABLEAU DE CORRESPONDANCE.....   | 91 |
| Tableau de correspondance avec le diplôme du BTS Assistant de manager.....                                       | 91 |

## TABLEAU DE SYNTHÈSE – ACTIVITÉS – BLOCS DE COMPÉTENCES – UNITÉS

Brevet de technicien supérieur BTS Support à l'action managériale

| Activités  | Blocs de compétences   | Unités  |
|--|--|---|
| <p><b>Domaine d'activité 1 – optimisation des processus administratifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>support opérationnel aux membres de l'entité</i></li> <li>- <i>gestion des dossiers en responsabilité</i></li> <li>- <i>amélioration continue des processus</i></li> <li>- <i>gestion des ressources de l'entité</i></li> </ul>                       | <p><b>Bloc n° 1 – optimisation des processus administratifs</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité</li> <li>- conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier</li> <li>- contribuer à la pérennisation des processus</li> <li>- rationaliser l'usage des ressources de l'entité</li> </ul>                                   | <p><b>UNITÉ U4</b></p> <p><b>Optimisation des processus administratifs</b></p>          |
| <p><b>Domaine d'activité 2 – gestion de projet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>préparation du projet</i></li> <li>- <i>mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet</i></li> <li>- <i>conduite du projet</i></li> <li>- <i>clôture du projet</i></li> </ul>  | <p><b>Bloc n° 2 – gestion de projet</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- formaliser le cadre du projet</li> <li>- conduire une veille informationnelle</li> <li>- suivre et contrôler le projet</li> <li>- évaluer le projet</li> </ul>  | <p><b>UNITÉ U5</b></p> <p><b>Gestion de projet</b></p>                                  |
| <p><b>Domaine d'activité 3 – collaboration à la gestion des ressources humaines</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- <i>accompagnement du parcours professionnel</i></li> <li>- <i>contribution à l'amélioration de la vie au travail</i></li> <li>- <i>collaboration aux relations sociales</i></li> <li>- <i>participation à la performance sociale</i></li> </ul> | <p><b>Bloc n° 3 – collaboration à la gestion des ressources humaines</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- gérer la relation de travail</li> <li>- mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail</li> <li>- organiser les activités du champ des relations sociales</li> <li>- mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective</li> </ul> | <p><b>UNITÉ U6</b></p> <p><b>Collaboration à la gestion des ressources humaines</b></p> |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p><b>Bloc n°4 – culture générale et expression</b></p> <p>Communiquer par écrit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- appréhender et réaliser un message écrit</li> <li>- respecter les contraintes de la langue écrite</li> <li>- synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production</li> <li>- répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.</li> </ul> <p>Communiquer oralement :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- s'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs</li> <li>- organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message</li> </ul> | <p><b>UNITÉ U1</b><br/><b>Culture générale et expression</b></p> |
|  | <p><b>Bloc n°5 – expression et culture en langues vivantes étrangères</b></p> <p><b>Langue vivante étrangère A</b></p> <p>Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- compréhension de documents écrits</li> <li>- production et interaction écrites</li> <li>- compréhension de l'oral</li> <li>- production et interaction orales</li> </ul>   | <p><b>UNITÉ U21 - Langue vivante étrangère A</b></p>             |
|  | <p><b>Langue vivante étrangère B</b></p> <p>Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- compréhension de documents écrits</li> <li>- production et interaction écrites</li> <li>- compréhension de l'oral</li> <li>- production et interaction orales</li> </ul>   | <p><b>UNITÉ U22 - Langue vivante étrangère B</b></p>             |

|  |   |  |
|--|---|--|
|  | <p><b>Bloc n°6 – Culture économique, juridique et managériale</b></p> <p>Capacités à :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- analyser des situations auxquelles l'entreprise est confrontée ;</li> <li>- exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale ;</li> <li>- proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées ;</li> <li>- établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ;</li> <li>- exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.</li> </ul> | <p><b>UNITÉ U3</b><br/> <b>Culture économique</b><br/> <b>juridique et</b><br/> <b>managériale</b></p> |
|  | <p><b>Bloc facultatif - Langue vivante étrangère C</b></p> <p>Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- compréhension de documents écrits</li> <li>- production et interaction écrites</li> <li>- compréhension de l'oral</li> <li>- production et interaction orales</li> </ul>   | <p><b>UNITÉ FACULTATIVE –</b><br/> <b>Langue vivante</b><br/> <b>étrangère C</b></p>                   |
|  | <p><b>Bloc facultatif – Module de parcours individualisé</b></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- construire une démarche personnelle d'acquisition de compétences complémentaires.</li> </ul>  | <p><b>UNITÉ FACULTATIVE –</b><br/> <b>Module de parcours</b><br/> <b>individualisé</b></p>             |

# ANNEXE I – RÉFÉRENTIELS DU DIPLÔME

## Annexe I.A – Référentiel des activités professionnelles

### I – Appellation du diplôme

Support à l'action managériale

### II – Champ d'activité

#### II.1. Définition du métier

La personne titulaire du diplôme apporte son appui à une, un ou plusieurs cadres, à une équipe projet ou au personnel d'une entité<sup>1</sup>, en assurant des missions d'interface, de coordination et d'organisation dans le domaine administratif. Par son action proactive et facilitatrice, elle contribue à la productivité et à l'image de l'entité ainsi qu'au développement du travail collaboratif. Ses missions s'inscrivent dans un environnement national et international avec des exigences relationnelle et comportementale essentielles pour interagir dans un contexte professionnel complexe, interculturel et digitalisé.

La personne titulaire du diplôme assure aussi la gestion de dossiers et son expertise lui permet de contribuer à l'amélioration des processus administratifs, impliquant des membres de l'entité mais aussi des partenaires de l'organisation.

#### II.2. Contexte professionnel

##### II.2.1. Emplois concernés

Si on se réfère à la classification de la Direction de l'animation de la recherche, des études et des statistiques (DARES), la famille professionnelle est celle des secrétaires de direction. Au sein du répertoire national des certifications professionnelles, cela correspond au métier « assistantat de direction ».

Mais les appellations les plus fréquentes pratiquées par les organisations sont les suivantes :

- office manager,
- assistante ou assistant (ressources humaines, logistique, commerciale, marketing, etc.),
- chargée ou chargé de recrutement, de formation, de relations internationales, etc.,
- technicienne administrative ou technicien administratif,
- adjointe administrative ou adjoint administratif.

Les emplois intéressent tout type et toute taille d'organisation ayant un rayonnement national voire international. Ainsi ces emplois s'exercent dans des entreprises privées ou publiques, des administrations, des associations ou encore des structures relevant de l'économie sociale et solidaire.

Le champ professionnel est marqué par une double tendance : une polyvalence accrue dans un contexte global de recentrage des organisations sur leur cœur de métier et un besoin de spécialisation mobilisant des compétences techniques spécifiques.

---

<sup>1</sup> On entend par entité la structure organisationnelle dans laquelle la personne titulaire du diplôme exerce son métier. Il peut s'agir d'une direction, d'un service ou encore d'un département en fonction de l'organigramme de l'organisation (entreprise, administration ou encore association).

Ces emplois s'exercent dans tous les secteurs d'activité (juridique, numérique, santé, évènementiel, bâtiment et travaux publics, transport, services à la personne, etc.).

## **II.2.2. Environnement de l'emploi**

### **Un environnement économique et juridique en mutation**

L'environnement économique et juridique subit des transformations majeures liées à la mondialisation et au développement des technologies de l'information et de la communication.

La diffusion de l'économie numérique bouscule les modèles économiques traditionnels :

- la visibilité mondiale des organisations est possible grâce aux services offerts par internet,
- les clients et les usagers ont un accès facilité à l'information et participent directement à la création de valeur et à la e-réputation de l'organisation,
- les possibilités de stockage, de traitement - et notamment le développement des algorithmes de prédiction - et de diffusion de grandes masses de données permettent de mieux connaître les comportements des clients et des usagers et favorisent l'innovation dans la personnalisation des services,
- le développement des plateformes<sup>2</sup> entraîne de nouvelles modalités d'intermédiation et de nouvelles formes de travail.

Dans ce contexte, la prise en compte de l'évolution des règles juridiques nationales et internationales est essentielle, notamment en ce qui concerne le droit du numérique, le droit du travail ou encore le droit des sociétés.

Ainsi la personne titulaire du diplôme exerce son métier dans un environnement incertain qui l'oblige à une veille informationnelle permanente dans une perspective d'amélioration des compétences et d'évolution professionnelle.

### **De nouveaux modes d'organisation et de management**

Le décloisonnement des organisations et le développement du management par projet conduisent à un partage de l'information et une collaboration accrues au sein des équipes. D'une pratique individuelle et centrée sur la relation hiérarchique avec une ou un manager, l'activité de la personne titulaire du diplôme est davantage orientée vers un mode de fonctionnement collaboratif. La coproduction en équipe se généralise dans les petites et moyennes organisations comme dans celles de grande taille où la démarche intrapreneuriale se développe pour répondre au besoin d'innovation et d'adaptation à l'environnement.

En outre, le développement du nomadisme des cadres et la multiplication des partenaires de la personne titulaire du diplôme conduisent à un travail de coopération plus important mais aussi à une plus grande autonomie dans l'accomplissement de ses missions. Ces phénomènes s'accroissent d'autant que se développe également « l'entreprise étendue » qui implique notamment des partenariats entre différentes organisations autour de projets communs.

---

<sup>2</sup> On entend par plateforme une solution en ligne d'intermédiation qui met en relation des fournisseurs de biens et/ou services et des clients.

### **Une nouvelle digitalisation des activités**

Ces évolutions des organisations s'accompagnent de nouveaux outils numériques pour la gestion et la communication tels que les progiciels de gestion intégrés (PGI) ou les réseaux sociaux d'entreprise.

Les titulaires du diplôme utilisent de plus en plus des applications spécifiques à l'organisation accompagnant des procédures standardisées dans un processus de flux de travaux (*workflow*). Ces applications nécessitent certes de suivre les règles, mais aussi de bien les maîtriser pour savoir les adapter.

Concernant les PGI et les applications métier, s'il est vrai que chaque organisation utilise des outils spécifiques, les logiques de fonctionnement restent les mêmes. En l'espèce, les attentes de l'encadrement sont doubles, à savoir une capacité à exploiter ces outils dans le cadre des missions confiées à la personne titulaire du diplôme, mais aussi la capacité à accompagner en interne le développement de ces nouvelles compétences numériques (formation des autres collaborateurs).

Par ailleurs, une meilleure maîtrise de la notion d'identité numérique de l'organisation est une attente forte de l'encadrement, au niveau de la communication interne comme de la communication externe. En effet, les besoins de fédérer autour d'une culture d'entreprise partagée et d'impliquer les salariés conduisent les organisations à développer des réseaux sociaux d'entreprise créant ainsi une communauté d'utilisateurs. En externe, l'utilisation raisonnée des réseaux sociaux est devenue une nécessité en matière de communication avec les clients, les usagers ou encore les futurs collaborateurs : partage d'informations, organisation d'évènements, échange avec la communauté des consommateurs, etc.

Les données deviennent un enjeu pour la création de valeur des entreprises et impactent des fonctions comme les ressources humaines. Leur gestion dans un contexte de mobilisation de masses de données fait de ces dernières un atout pour maintenir un avantage concurrentiel.

Le recours aux équipements mobiles et/ou personnels constitue une tendance à la superposition des temps de vie privée et professionnelle. Si cela a été plutôt une caractéristique des cadres supérieurs, aujourd'hui ces pratiques se diffusent à l'ensemble des personnels. La pression temporelle s'accroît sur le métier de la personne titulaire du diplôme où la relation de service aux acteurs est primordiale.

Cette amplification de la digitalisation des métiers floute les frontières entre les activités et implique une extension du champ d'intervention de la personne titulaire du diplôme. Cela s'accompagne d'une hybridation des fonctions qui explique le recours à des libellés de poste très diversifiés mais qui mettent en œuvre les mêmes compétences comportementales, relationnelles, organisationnelles et techniques.

Ces évolutions rendent indispensables une appréhension du fonctionnement global de l'entité, voire de l'organisation.

### **Une organisation interculturelle ouverte à l'international**

Les technologies de l'information et de la communication facilitent la diffusion d'informations pour les organisations et peuvent leur assurer une visibilité mondiale. Dans un contexte de mondialisation des échanges, le personnel peut être en relation avec des collègues, des fournisseurs et des clients d'origines géographiques, de générations ou encore de secteurs d'activité différents.

Pour la personne titulaire du diplôme, cela nécessite la prise en compte de ses différences mais aussi la maîtrise de l'anglais des affaires.

## **La responsabilité sociétale des entreprises et des organisations (RSE) de plus en plus prégnante**

La responsabilité sociétale s'est imposée dans le management des organisations : il s'agit d'intégrer des considérations sociales, environnementales et éthiques dans les activités et les relations avec les parties prenantes.

Pour les organisations, la responsabilité sociétale devient non seulement un enjeu de communication globale mais aussi une des clefs des choix de gestion, notamment dans les approvisionnements. Enfin, cette approche globale oblige à une plus forte prise en compte des risques et de la sécurité tant pour le personnel que pour les partenaires de l'organisation.

La personne titulaire du diplôme doit prendre en compte ces préoccupations dans la conduite de ses propres activités.

### **II.2.3. Statut dans l'organisation**

#### **Place dans l'organisation**

De multiples facteurs permettent de définir les attributions de la personne titulaire du diplôme et conditionnent sa place dans l'organisation :

- le statut de l'organisation (entreprise, administration, association, etc.) et de l'entité (département, service, etc.),
- la taille de l'organisation et de l'entité, son secteur d'activité, sa culture,
- le style de management en vigueur et les niveaux de décisions au sein de l'entité et de l'organisation,
- la diversité des interlocuteurs internes et externes, y compris à l'international,
- la diversité des situations à traiter (incluant les aléas et la complexité à gérer),
- l'environnement technologique de l'entité,
- la conduite des activités en présentiel ou à distance, au sein d'un centre de services partagés, etc.

En outre, la personne titulaire du diplôme exerce ses missions sous l'autorité d'une ou d'un responsable hiérarchique qui, selon les structures, travaille ou non au sein de l'entité.

#### **Statut juridique**

Si la personne titulaire du diplôme exerce son métier le plus souvent en tant que salariée de l'organisation ou d'une entreprise de travail temporaire, le développement de l'entrepreneuriat l'amène à choisir de nouveaux statuts.

La personne titulaire du diplôme peut aussi exercer en temps partagé sous la forme du multisalariat porté par des groupements d'employeurs.

### **II.2.4. Conditions d'exercice**

#### **Maîtrise des langues française et anglaise tant pour l'expression orale qu'écrite**

La personne titulaire du diplôme est souvent le premier contact qu'ont les partenaires de l'organisation et de ce fait la représente par sa communication écrite et orale. Cette fonction d'interface revêt une très forte dimension relationnelle en raison de la multiplicité des acteurs et des situations.

### **Une posture spécifique au métier**

Il est attendu de la personne titulaire du diplôme des capacités relationnelles lui permettant de s'adapter à une situation de travail dans un contexte interculturel, en tenant compte de la diversité des interlocuteurs, de la structure et de ses processus administratifs, dans le respect de la confidentialité. Ces interactions multiples sont sources de pression et de stress qu'il faut apprendre à gérer.

La conduite des activités qui lui sont confiées requiert une analyse du besoin et du contexte (en exploitant notamment le système d'information de l'organisation et un diagnostic de l'environnement) pour proposer des solutions et accompagner leur mise en œuvre.

Par ses missions et sa position dans l'entité, la personne titulaire du diplôme doit faire preuve de disponibilité, d'écoute active mais aussi d'assertivité. La prise en compte de la variété des situations de travail nécessite :

- une autonomie dans la mise en œuvre des procédures,
- une capacité à prendre des initiatives et être force de propositions,
- de l'adaptabilité, de la réactivité face aux sollicitations immédiates,
- le respect de la confidentialité dans les informations recueillies et transmises,
- de la rigueur dans l'organisation des tâches,
- la connaissance de la structure et de ses acteurs (ce qui est nécessaire pour prendre des initiatives mais aussi pour faire évoluer les processus administratifs), y compris les contraintes juridiques afférentes.

### **Des compétences dans le domaine du numérique sans cesse renouvelées et actualisées**

La prégnance du numérique tant dans la société que dans les organisations impacte fortement le métier. Si les compétences dans le domaine bureautique, de la communication (messagerie) et de l'organisation (gestion d'un agenda) restent nécessaires, elles ne sont pas suffisantes.

Aujourd'hui l'activité de la personne titulaire du diplôme s'ancre sur des capacités<sup>3</sup> telles que

- rechercher, traiter et produire de l'information pour résoudre des problèmes et construire des connaissances,
- communiquer l'information (en utilisant les outils et le langage adaptés) et collaborer au sein de groupes de travail,
- agir en adoptant une attitude éthique et citoyenne.

Ainsi l'animation de communautés, la veille informationnelle et la gestion de l'information sont identitaires du métier. La personne titulaire du diplôme favorise les échanges d'informations au sein de l'entité et par son action contribue à la recherche de solutions.

### **Le travail en mode projet**

Au sein d'une équipe projet, la personne titulaire du diplôme a en charge des missions de suivi qui nécessitent la pratique des outils de pilotage (suivi du déroulement, suivi du budget), la veille informationnelle, la gestion des documents, l'actualisation de tableaux de bord et la préparation de réunions. C'est un rôle essentiel pour la coordination et la communication au sein de l'équipe.

---

<sup>3</sup> En référence aux compétences du XXI<sup>ème</sup> siècle définies par l'OCDE.

Sa capacité à se saisir de la complexité d'une situation lui permet de disposer d'une autonomie réelle pour alerter de dysfonctionnements observés et proposer des solutions aux problèmes rencontrés.

### **III – Description des activités**

Les activités sont présentées en trois domaines d'activité :

- optimisation des processus administratifs,
- gestion de projet,
- collaboration à la gestion des ressources humaines.

Ces activités ont des caractéristiques transversales concernant la communication ainsi que la gestion et la production d'informations.

## Domaine d'activité 1 : OPTIMISATION DES PROCESSUS ADMINISTRATIFS

*Tout processus administratif<sup>4</sup> vise la satisfaction d'un besoin exprimé par une cliente ou un client, qui peut être interne ou externe à l'organisation.*

*La personne titulaire du diplôme intervient dans le processus en tant que gestionnaire, réalisant en autonomie les missions opérationnelles qui accompagnent les décisions prises par l'encadrement.*

*Par les activités d'interface, de coordination et d'organisation menées, la personne titulaire du diplôme constitue un point d'appui opérationnel pour les acteurs de son entité de rattachement. Son action s'inscrit dans une recherche continue de la performance globale.*

*Au sein de collectifs de travail, la personne titulaire du diplôme est amenée à coordonner les échanges et à en organiser les modalités compte tenu de contraintes interculturelles, en veillant à véhiculer une image positive de l'organisation. Elle alimente le système d'information<sup>5</sup> de l'entité, l'exploite pour produire et diffuser de l'information mais aussi pour organiser le travail collaboratif.*

### ACTIVITÉS

|  |
|--|
| <b>1.1. Support opérationnel aux membres de l'entité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>1.1.1 Organisation du poste de travail</li><li>1.1.2 Gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes</li><li>1.1.3 Coordination des activités des membres de l'entité</li><li>1.1.4 Assistance à l'utilisation des équipements et des solutions numériques</li></ul>  |
| <b>1.2. Gestion des dossiers en responsabilité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>1.2.1 Prise en charge d'un dossier</li><li>1.2.2 Animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux</li><li>1.2.3 Gestion des documents de l'entité</li></ul>   |
| <b>1.3. Amélioration continue des processus</b> <ul style="list-style-type: none"><li>1.3.1 Identification, formalisation et caractérisation des processus</li><li>1.3.2 Identification d'un problème ou d'un besoin et établissement d'un diagnostic</li><li>1.3.3 Proposition de solutions</li><li>1.3.4 Formalisation et diffusion des procédures</li><li>1.3.5 Contribution à la qualité et à la sécurité du système d'information</li></ul> |
| <b>1.4. Gestion des ressources de l'entité</b> <ul style="list-style-type: none"><li>1.4.1 Suivi du budget de fonctionnement de l'entité</li><li>1.4.2 Préparation et participation à la négociation</li><li>1.4.3 Gestion des approvisionnements de matériels et de leur recyclage</li></ul>  |

<sup>4</sup> Le processus administratif est compris comme un ensemble organisé d'activités à caractère administratif réalisé à l'aide de moyens (personnel, équipements, logiciels, informations) et dont le résultat final attendu répond à la demande ayant déclenché le processus. Il est transversal à l'entité.

<sup>5</sup> Le système d'information est défini comme l'ensemble des interactions entre les acteurs, les processus de l'organisation et ses éléments technologiques (infrastructure, services et applications).

## CONDITIONS D'EXERCICE

### Contexte :

- situation professionnelle avec descriptif de l'activité dans un environnement technologique, économique et juridique évolutif,
- prise en charge des différentes fonctions (interfaçage, organisation, coordination) contingente des secteurs d'activité,
- prise en compte d'une démarche éco-responsable,
- prise en compte des menaces et des risques : humain, culturel, matériel, technique et environnemental (incendie, attentat, vol, usurpation d'identité, agression, risques naturels, malveillance).

### Données et informations disponibles :

- organisation et missions de l'entité,
- contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité,
- selon la nature de l'activité administrative, notamment :
  - pour l'administration des ventes, données clients via une base de données ou un logiciel de gestion de la relation clients,
  - pour la gestion administrative interne, applications dédiées (téléphonie, agendas, gestion des déplacements et des notes de frais, réservation de salles, tableaux de bord, etc.), bases de données métier (annuaire de la structure, contrats, fournisseurs et prestataires de service) et base documentaire (modèles et documents),
  - pour le suivi d'une certification qualité éco-responsable ou professionnelle, manuels qualité à actualiser,
- données de veille juridique et réglementaire,
- règles d'hygiène et de sécurité pour les locaux et le personnel.

### Équipements et logiciels :

- poste de travail numérique fixe, portable ou mobile équipé d'applications bureautiques, de navigation et de communication relié au réseau d'entreprise et à internet,
- accès aux applications métier de l'organisation et bases de données associées, progiciel de gestion intégré, réseau social d'entreprise, outils de gestion documentaire,
- équipement de téléphonie,
- copieur relié au réseau d'entreprise (fonctions de copie, d'impression, de numérisation et de transmission).

### Liaisons fonctionnelles

- en interne : personnel de l'entité, responsable(s) hiérarchique(s), réseau interne professionnel, acteurs impliqués dans les dossiers,
- en externe : clients et fournisseurs nationaux et internationaux, administrations ou agences ayant mission de service public, collectivités territoriales, associations professionnelles, prestataires.

### Autonomie et responsabilité

La personne titulaire du diplôme, en tant que gestionnaire de dossiers, assure la continuité des activités de l'entité. Elle les réalise, dans un contexte de responsabilité et d'autonomie, dans le respect d'une part des procédures et règles déontologiques de l'organisation et d'autre part du cadre législatif et réglementaire. Les dossiers concernés présentent une récurrence et peuvent lui être confiés exclusivement. En tenant comptes des objectifs et de l'importance pour l'organisation de la qualité des procédures, la personne titulaire du diplôme sait répondre aux attentes et respecter les contraintes, adapter la procédure concernée aux évolutions législatives, réglementaires, et anticiper les difficultés présentes ou à venir pour alerter les responsables. Elle a aussi pour mission de faire une évaluation des actions mises en œuvre et des propositions d'évolution à apporter et est capable de cerner les décisions correctives qui relèvent de son champ d'action.

## RÉSULTATS ATTENDUS

### **En termes de comportement :**

- attitude proactive traduite par des prises d'initiatives et des propositions d'amélioration des processus,
- comportement et posture adaptés aux situations professionnelles.

### **En termes de communication :**

- relations propices à fidéliser et à renforcer la coopération,
- coopération facilitée entre les membres de l'entité,
- communication orale et écrite :
  - respectant les règles des langues française et étrangères,
  - adaptée aux destinataires et aux responsabilités de la personne titulaire du diplôme,
  - respectant les règles de confidentialité et normes de l'organisation,
  - mobilisant efficacement des outils numériques et adaptée au support choisi.

### **En termes de production et de gestion de l'information :**

- données acquises et informations produites, contrôlées, exactes et de qualité,
- gestion numérique des documents facilitant l'accès à l'information,
- mise à jour du système d'information dans le respect des règles de sécurité,
- gestion des espaces collaboratifs conforme aux règles fixées au sein de l'entité et répondant aux besoins des membres de l'entité.

### **En termes spécifiques au domaine d'activité :**

#### **Support opérationnel aux activités de l'entité :**

- poste de travail opérationnel,
- demandes traitées dans les délais impartis,
- agendas et plannings fiables,
- répartition et filtrage des communications et du courrier dans le respect des règles fixées au sein de l'entité.

#### **Gestion des dossiers en responsabilité :**

- objectifs réalisés dans le respect des contraintes de délai, de coût et de qualité,
- productions conformes aux attentes, à la réglementation,
- déplacements organisés dans le respect des contraintes temporelles, de coût et de qualité.

#### **Amélioration continue des processus :**

- processus administratifs décrits,
- diagnostic sur l'évolution d'un processus établi à partir de l'identification d'un nouveau besoin ou d'un dysfonctionnement et propositions de solutions soumises aux responsables hiérarchiques,
- procédures administratives actualisées, efficaces et conformes aux besoins,
- appropriation par les acteurs des procédures administratives.

#### **Gestion des ressources de l'entité :**

- composantes du budget actualisées,
- gestion des stocks de fournitures et petits matériels optimisée,
- approvisionnement réalisé selon une préoccupation écoresponsable,
- matériels et documents recyclés dans le respect de la confidentialité et du développement durable.

## Domaine d'activité 2 – GESTION DE PROJET

*La gestion de projet est un domaine d'activité très dépendant du contexte organisationnel, réglementaire et technique de l'emploi exercé.*

*Un projet a la caractéristique d'être unique, non répétitif. Il rassemble des acteurs ayant des compétences et des responsabilités différentes. Sa conduite est donc originale et sa préparation essentielle. Il répond à un besoin défini dans des délais fixés et dans la limite d'une enveloppe budgétaire donnée. Son suivi et son évaluation constituent donc des activités essentielles.*

*La personne titulaire du diplôme participe aux différentes étapes du projet dans des fonctions d'interface, de coordination et d'organisation. Elle mène un travail de veille lié au projet tant pour suivre l'actualité réglementaire, juridique, économique, fiscale et sociétale que pour s'informer sur son environnement.*

*Au sein de l'équipe projet, la personne titulaire du diplôme est amenée à coordonner les échanges et à en organiser les modalités compte tenu de caractéristiques interculturelles, en veillant à véhiculer une image positive de l'organisation. Elle alimente le système d'information associé au projet, l'exploite pour produire et diffuser de l'information mais aussi pour organiser le travail collaboratif.*

### ACTIVITÉS

#### **2.1. Préparation du projet**

- 2.1.1 Participation à la définition des modalités de pilotage et des indicateurs de suivi
- 2.1.2 Identification des différents acteurs et de leur rôle
- 2.1.3 Planification du projet
- 2.1.4 Préparation du budget prévisionnel
- 2.1.5 Préparation de l'environnement de travail du projet

#### **2.2. Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet**

- 2.2.1 Identification des besoins de veille informationnelle
- 2.2.2 Automatisation de la veille informationnelle
- 2.2.3 Diffusion du contenu de la veille

#### **2.3. Conduite du projet**

- 2.3.1 Coordination des activités de l'équipe projet
- 2.3.2 Gestion de l'information du groupe projet
- 2.3.3 Suivi du projet et gestion des contraintes

#### **2.4. Clôture du projet**

- 2.4.1 Évaluation des résultats
- 2.4.2 Établissement du bilan de projet
- 2.4.3 Participation à la conduite du changement et au retour d'expérience

## CONDITIONS D'EXERCICE

|   |
|---|
| <b>Contexte :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- situation professionnelle précisant la nature du projet,</li><li>- modalités de fonctionnement de la structure dans laquelle se déroule le projet,</li><li>- rôles et responsabilités de la personne pilote du projet,</li><li>- modalités d'accompagnement du projet.</li></ul>  |
| <b>Données et informations :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- structure et missions de l'organisation,</li><li>- procédures en place dans l'organisation,</li><li>- objectifs et enjeux du projet,</li><li>- description de la structure projet,</li><li>- contraintes juridiques et réglementaires,</li><li>- contraintes budgétaires et de temps,</li><li>- contraintes environnementales.</li></ul>   |
| <b>Équipements et logiciels :</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- poste de travail numérique fixe, portable ou mobile équipé d'applications bureautiques, de navigation et de communication relié au réseau d'entreprise et à internet,</li><li>- bases de données des fournisseurs et prestataires,</li><li>- application de création de cartes heuristiques,</li><li>- logiciel de planification de projet et de suivi budgétaire,</li><li>- espace collaboratif dédié au projet.</li></ul>   |
| <b>Liaisons fonctionnelles</b> <ul style="list-style-type: none"><li>- en interne : responsable(s) hiérarchique(s), pilote du projet, membres de l'équipe projet,</li><li>- en externe : clients, fournisseurs, prestataires externes et sous-traitants.</li></ul>  |
| <b>Autonomie et responsabilité</b> <p>La personne titulaire du diplôme est capable d'identifier les caractéristiques de l'organisation et de son environnement, de repérer les enjeux et les risques du projet envisagé.</p> <p>En fonction de la nature du projet, deux cas peuvent être distingués :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- cas du « projet accompagné » : la personne titulaire du diplôme accompagnera le projet porté par la ou le pilote de projet. À ce titre, elle seconde la personne chargée du pilotage dans les tâches liées à la conduite du « projet accompagné » et participe à son suivi, assure le relais opérationnel du pilotage, l'interface entre tous les acteurs. Les modalités de pilotage (existence ou non d'un comité de pilotage, nombre de groupes de production) auront une influence sur la coordination à mettre en œuvre,</li><li>- cas du « projet mené en responsabilité » : la personne titulaire du diplôme dispose alors d'une grande autonomie. Consciente des objectifs et des contraintes liés au projet, elle définira la méthode et les outils lui permettant de le mener à bien.</li></ul> <p>La mise en œuvre de telles activités pourra déboucher, pour la personne titulaire du diplôme, sur une démarche entrepreneuriale conduite au sein de l'entité ou en dehors.</p> |

## RÉSULTATS ATTENDUS

### **En termes de comportement :**

- attitude proactive traduite par des prises d'initiatives et des propositions d'amélioration des processus,
- comportement et posture adaptés aux situations professionnelles.

### **En termes de communication :**

- coopération facilitée entre les membres de l'entité,
- communication orale et écrite,
  - respectant les règles des langues française et étrangères,
  - adaptée aux destinataires et aux responsabilités de la personne titulaire du diplôme,
  - respectant les règles de confidentialité et normes de l'organisation,
  - mobilisant efficacement des outils numériques et adaptée au support choisi.

### **En termes de production et de gestion de l'information :**

- données acquises et informations produites, contrôlées, exactes et de qualité,
- gestion numérique des documents facilitant l'accès à l'information,
- mise à jour du système d'information dans le respect des règles de sécurité,
- gestion des espaces collaboratifs conforme aux règles et répondant aux besoins des membres de l'entité.

### **En termes spécifiques au domaine d'activité :**

#### **Préparation du projet :**

- enjeux, risques, contraintes et résistances attachés à un projet repérés,
- processus, métiers, personnels et partenaires identifiés,
- maquettes des documents utiles au projet réalisées (analyse des appels d'offres, cahier des charges, planning, budget, etc.) et accessibles au groupe projet via une solution numérique adaptée.

#### **Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet :**

- outil de veille opérationnel contenant des informations exactes et de qualité.

#### **Conduite du projet :**

- modalités de pilotage du projet identifiées et modélisées,
- organisation structurée et sécurisée de l'accès aux documents et aux ressources,
- outils de suivi réalisés et actualisés,
- base de données et dossiers mis à jour régulièrement.

#### **Clôture du projet :**

- résistances au changement anticipées,
- documents de fin de projet produits et accessibles pour l'équipe projet.

### **Domaine d'activité 3 : COLLABORATION À LA GESTION DES RESSOURCES HUMAINES**

*La personne titulaire du diplôme participe aux actions de gestion des ressources humaines concernant le recrutement, la formation, la gestion du contrat de travail, la carrière des membres de l'entité, la qualité de vie au travail, les opérations réglementaires. Elle favorise les échanges entre les collaboratrices et collaborateurs et leur hiérarchie, mais aussi avec les partenaires internes (instances représentatives du personnel, médecine du travail) et externes (administrations sociales, inspection du travail, Pôle emploi, experts-comptables et consultants, organismes de certification) en veillant à véhiculer une image positive de l'entité et de l'organisation.*

*Assurant la collecte et la diffusion rationalisée des informations sociales, son action participe à la gestion prévisionnelle des emplois et des compétences, contribuant ainsi au volet social de la performance de l'entité.*

#### **ACTIVITÉS**

|  |
|--|
| <b>3.1. Accompagnement du parcours professionnel</b> <ul style="list-style-type: none"><li>3.1.1 Valorisation de la marque employeur</li><li>3.1.2 Contribution aux modes et processus de recrutement à l'ère du digital</li><li>3.1.3 Participation à l'intégration des nouveaux personnels</li><li>3.1.4 Accompagnement aux mobilités professionnelle et géographique</li><li>3.1.5 Appui aux évolutions administratives du contrat de travail</li></ul> |
| <b>3.2. Contribution à l'amélioration de la vie au travail</b> <ul style="list-style-type: none"><li>3.2.1 Participation à l'analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risques</li><li>3.2.2 Contribution à l'aménagement des postes et organisation des espaces de travail physiques ou virtuels</li><li>3.2.3 Accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail</li></ul>           |
| <b>3.3. Collaboration aux relations sociales</b> <ul style="list-style-type: none"><li>3.3.1 Organisation des réunions périodiques avec les représentants du personnel</li><li>3.3.2 Accompagnement des élections professionnelles</li><li>3.3.3 Préparation et suivi de la négociation sociale</li><li>3.3.4 Contribution à la communication dans un contexte de conflit social</li></ul>   |
| <b>3.4. Participation à la performance sociale</b> <ul style="list-style-type: none"><li>3.4.1 Suivi et analyse des indicateurs sociaux</li><li>3.4.2 Gestion des temps de travail individuels et collectifs</li><li>3.4.3 Préparation à la démarche d'appréciation des compétences</li><li>3.4.4 Contribution à l'élaboration et au déploiement du plan de formation professionnelle continue</li></ul>   |

## CONDITIONS D'EXERCICE

### Contexte :

- situation professionnelle avec descriptif et indicateurs de l'activité liés au contexte de l'entité,
- aléas liés à une ou des évolutions de l'environnement (identifiée notamment grâce à une démarche de veille sociale) ou à un besoin de l'organisation,
- prise en compte de la question de la liberté d'expression et, plus généralement, des libertés individuelles dans le cadre du travail,
- externalisation possible de la fonction ressources humaines et de l'audit auprès d'intermédiaires (par exemple un cabinet spécialisé),
- diversité de l'activité générant des situations particulières (organisationnelles, administratives, etc.), y compris en matière d'hygiène, de santé et de sécurité,
- articulation des activités entre obligations légales, conventionnelles et responsabilité sociale, en prenant appui sur la veille.

### Données et informations disponibles :

- descriptif des activités du processus de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse de postes de travail, formation, etc.),
- réglementation juridique et conventionnelle (accord collectif, contrat de travail) de référence ou accès à ces informations (veille informationnelle),
- réglementation du travail : recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, conditions de travail,
- documents provenant des partenaires de l'organisation (par exemple : déclaration unique d'embauche, candidatures spontanées, contrat de travail temporaire, publications des chambres consulaires, d'administrations de référence, etc.),
- documents émis par l'organisation (contrat de travail, plan de formation, accord d'entreprise, règlement intérieur, documents liés aux élections professionnelles, fiche de poste, annonce, etc.).

### Équipements et logiciels :

- poste de travail numérique fixe, portable ou mobile équipé d'applications bureautiques, de navigation et de communication relié au réseau de l'organisation et à internet,
- accès aux applications métier de l'organisation et bases de données associées, progiciel de gestion intégré, système d'information de gestion des ressources humaines (intégré ou non au progiciel de gestion intégré), réseau social d'organisation, outils de gestion documentaire,
- équipement de téléphonie,
- copieur relié au réseau de l'organisation (fonctions de copie, d'impression, de numérisation et de transmission).

### Liaisons fonctionnelles

- en interne et en fonction du degré de structuration : responsable(s) hiérarchique(s), instances représentatives du personnel, organisations syndicales, médecine du travail, autres entités,
- en externe : prestataires (cabinets de ressources humaines, d'audits, organismes de formation, etc.), administrations et autres partenaires.

### Autonomie et responsabilité

La personne titulaire du diplôme exerce les activités selon le degré de responsabilité attribué, en veillant au respect de la réglementation, des échéances et des procédures de gestion des ressources humaines.

Dans un contexte d'externalisation, la personne titulaire du diplôme peut avoir des relations avec des prestataires comme des cabinets d'audit social ou des agences de travail temporaire, par exemple. Elle assure la gestion de cette relation avec les partenaires au service du management des ressources humaines de l'entité.

## RÉSULTATS ATTENDUS

### **En termes de comportement :**

- attitude proactive traduite par des prises d'initiatives et des propositions d'amélioration des processus,
- comportement et posture adaptés aux situations professionnelles.

### **En termes de communication :**

- coopération facilitée entre les membres de l'entité,
- communication orale et écrite,
  - respectant les règles des langues française et étrangères,
  - adaptée aux destinataires et aux responsabilités de la personne titulaire du diplôme,
  - respectant les règles de confidentialité et normes de l'organisation,
  - mobilisant efficacement des outils numériques et adaptée au support choisi.

### **En termes de production et de gestion de l'information :**

- données acquises et informations produites, contrôlées, exactes et de qualité,
- gestion numérique des documents facilitant l'accès à l'information,
- mise à jour du système d'information de gestion des ressources humaines dans le respect des règles de sécurité.

### **En termes spécifiques au domaine d'activité :**

#### **Accompagnement du parcours professionnel :**

- procédures, notamment de recrutement, mises en œuvre dans le respect des pratiques internes et de la réglementation,
- outils et méthodes mobilisés et adaptés aux situations (fiche métier, fiche et profil de poste, déclaration unique d'embauche, livret d'accueil, etc.).

#### **Contribution à l'amélioration de la vie au travail :**

- mesures de nature ergonomique proposées,
- organisation de l'environnement de travail optimisée,
- principaux risques psychosociaux identifiés,
- problématiques inhérentes à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail prises en compte,
- différentes formes de la diversité prises en compte dans les missions.

#### **Collaboration aux relations sociales :**

- communication adaptée et respectueuse de la réglementation avec les partenaires sociaux,
- procédures légales respectées,
- textes réglementaires et normes conventionnelles recherchés et exploités,
- réunions relevant des relations sociales organisées et circulation des informations à l'attention du personnel et de ses représentants structurés,
- déroulement d'une négociation sociale facilité.

#### **Participation à la performance sociale :**

- tableaux de bord sociaux alimentés et exploités,
- évaluation du personnel préparée et suivie,
- plan de formation formalisé en tenant compte des orientations de l'organisation et de la consultation des partenaires sociaux,
- plan de formation mis en œuvre en termes de gestion du temps, circulation de l'information, communication avec d'éventuels partenaires externes à l'entité et évaluation.

## Annexe I.B – Référentiel de certification

### Bloc de compétences n°1 – Optimisation des processus administratifs

#### Activité 1.1. Support opérationnel aux membres de l'entité

|   |   |
|---|---|
| <b>Compétence : conduire l'action administrative en appui aux membres de l'entité</b> |   |
| <b>Tâches</b>   | 1.1.1 Organisation du poste de travail<br>1.1.2 Gestion de la relation avec les clients ou usagers internes et externes<br>1.1.3 Coordination des activités des membres de l'entité<br>1.1.4 Assistance à l'utilisation des équipements et des solutions numériques   |
| <b>Contexte</b>   | <p>La personne titulaire du diplôme assure l'interface avec les acteurs internes et externes, organise et coordonne l'action administrative de l'entité par un positionnement au cœur du système d'information. Elle exerce dans un environnement technologique, économique et juridique évolutif où la transformation digitale entraîne de nouvelles pratiques et de nouveaux codes communicationnels. La complexité des missions confiées s'exprime dans de multiples dimensions : humaine, générationnelle, culturelle (géographique et sectorielle), technologique, intégrant des menaces et des risques nouveaux, et ce dans un contexte souvent international où la mobilisation d'une langue étrangère, surtout l'anglais, est nécessaire ainsi que la connaissance culturelle du pays des partenaires.</p> <p>Le degré de prise en charge des différentes fonctions (interfaçage, organisation, coordination) est contingent au secteur d'activité mais correspond à un niveau de responsabilité intégrant une démarche proactive.</p> <p>La notion de client doit être envisagée de façon extensive eu égard au mode de fonctionnement de l'entité (client interne et externe). La dimension d'interface impactant directement et fortement l'image de l'entreprise et sa valorisation, elle implique des compétences comportementales indissociables de l'action.</p> |
| <b>Données</b>  | <p>Organisation et missions de l'entité, modes de management et de collaboration<br/>Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité<br/>Rôle et missions des membres de l'entité<br/>Système d'information de l'entité :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- processus, activités, données associées, informations produites et responsabilités des acteurs dans la conduite de l'activité (acquisition des données, traitement, stockage et diffusion des informations),</li><li>- règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents,</li></ul>   |

- ressources logicielles, bureautiques et applications métier,
- ressources matérielles – fixes, mobiles et nomades - et infrastructure de communication,
- base documentaire (modèles et documents),
- normes de l'organisation et réglementation en matière de diffusion et de gestion de l'information,
- moyens et procédures de sécurisation de l'information et du système d'information.

Selon la nature de l'activité administrative,

- la gestion administrative interne : applications dédiées (téléphonie, agendas, tableaux de bord, etc.) intégrant les flux de travaux (*workflow*), progiciel de gestion intégré, bases de données métier (annuaire de la structure, des fournisseurs et des prestataires de service),
- l'administration des ventes : données clients via une base de données ou un logiciel de gestion de la relation clients.

Description de la gestion du système d'information de l'entité

- identification de l'entité responsable du système d'information : gestion prise en charge en interne – par une direction des systèmes d'information par exemple - ou externalisée – prestation d'une entreprise de services du numérique -
- ressources d'assistance (base de connaissances, numéro d'urgence, assistance en ligne).

Politique de communication interne et externe de l'organisation

Règles d'hygiène et de sécurité pour les locaux et le personnel

*Les données et informations sont disponibles en français et peuvent l'être aussi en langue(s) étrangère(s), notamment en anglais.*

| <b>Savoirs associés</b>  | <b>Critères de performance</b>  | <b>Périmètre et responsabilités</b>  |
|--|---|--|
| <p><b>Savoirs spécifiques pour l'activité</b><br/>Écrits professionnels : typologie et caractéristiques<br/>Suivi de la clientèle : commande, devis, facture, règlement, outil de gestion de la relation client</p> <p><b>Communication</b><br/>Communication interpersonnelle : caractéristiques, composantes et techniques<br/>Communication électronique : caractéristiques, outils et netiquette<br/>Médias sociaux : typologie et usages<br/>Production de documents : document (définition, structure,</p> | <p><b>Critères spécifiques au domaine d'activité</b><br/>Relations instaurées propices à fidéliser et à renforcer la coopération, dans le respect des valeurs de l'organisation et des caractéristiques culturelles des partenaires.<br/>Comportement adapté à la situation et aux interlocuteurs.<br/>Suivi de la relation avec la clientèle :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- traçabilité des documents commerciaux effectuée jusqu'à l'encaissement de la facture,</li> <li>- système d'information mis à jour avec maintien de sa fiabilité (qualité des données saisies et des informations produites).</li> </ul> <p>Coordination des activités :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- consignes de travail recueillies et traduites en actions à mener,</li> <li>- agendas gérés dans le respect des contraintes des acteurs et des priorités, disponibles sur le terminal fixe ou mobile des membres de l'entité.</li> </ul> | <p>La personne titulaire du diplôme réalise une écoute active qui permet de recueillir des consignes précises et de qualité.<br/>Lors de relations interpersonnelles, la personne titulaire du diplôme utilise des techniques d'entretien, un niveau de langue et une posture tenant compte de la personne interlocutrice et de ses besoins, en français ou en langue étrangère.<br/>La communication tant orale qu'écrite témoigne d'une maîtrise de la langue (recours à des dictionnaires et précis grammaticaux si besoin), est adaptée aux destinataires et aux responsabilités de la personne titulaire du diplôme, et respecte les règles de confidentialité et normes de l'organisation. La communication électronique respecte la netiquette.<br/>Afin d'assurer la coordination des activités, la personne titulaire du diplôme fait face à une gestion permanente des priorités et des imprévus et sait mobiliser son réseau pour</p> |

|  |  |   |
|--|--|---|
| <p>contenu, hyperlien, présentation, propriétés, cycle de vie, protection), standardisation (modèle de document, feuille de style, charte graphique), outils de production, publipostage</p> <p>Production de documents multimédia : infographie, logiciels de production associés (dessin, vidéo, son), logiciel de présentation</p> <p>Enquête : méthodologie de conception de questionnaire, administration, dépouillement, logiciel de traitement d'enquêtes</p> <p><b>Production et gestion de l'information</b></p> <p>Donnée, information, connaissance</p> <p>Système d'information</p> <p>Composants logiciels du système d'information : application, progiciel, base de données, service, système d'exploitation, architecture logicielle</p> <p>Infrastructure de communication du système d'information : réseau, protocole, architecture technique</p> <p>Composants matériels du système d'information : terminal, serveur, équipement d'interconnexion</p> <p>Sécurité du système d'information : définition, réglementation, procédures et technologies</p> <p>Poste de travail numérique : typologie et caractéristiques des</p> | <p>Assistance aux utilisateurs :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- problèmes d'utilisation des outils identifiés et assistance organisée, notamment pour l'usage des services et applications numériques,</li> <li>- procédures d'utilisation des équipements et des logiciels élaborées et mises à disposition des utilisateurs.</li> </ul> <p><b>Critères en termes de communication</b></p> <p><b>Communication orale</b></p> <p>Accueil en face à face (physique, téléphonique, en ligne) adapté à la diversité des interlocuteurs et aux contraintes de sécurité.</p> <p>Réponses conformes aux besoins d'information des publics dans le respect de la confidentialité des informations.</p> <p>Démarches réceptive et proactive mises en œuvre vis à vis des partenaires internes et externes.</p> <p>Relations instaurées propices à fidéliser et à renforcer la coopération.</p> <p>Filtrage efficace des communications dans le respect des consignes de la hiérarchie.</p> <p><b>Communication écrite</b></p> <p>Production d'écrits professionnels (courriers, courriels, messages instantanés, notes d'information et d'instruction, infographies, diaporamas, présentations animées, etc.) adaptés aux destinataires tant par leur contenu que par leur présentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- exploitant les outils et les services adaptés, fournis par le système d'information,</li> <li>- respectant les règles des langues française et étrangère notamment anglaise,</li> <li>- respectant les règles de la communication écrite,</li> <li>- respectant des règles d'attribution, de confidentialité et les normes de l'organisation,</li> <li>- véhiculant une image de l'entité valorisante et conforme à l'identité et à la charte graphique,</li> <li>- s'intégrant à la stratégie globale de communication,</li> </ul> | <p>valoriser l'organisation et bénéficier de l'effet d'expérience via le partage de bonnes pratiques.</p> <p>Dans le cadre d'une relation commerciale, la personne titulaire du diplôme peut assurer un suivi d'une vente en relation avec le personnel commercial de l'entité. La mise à jour des informations commerciales est réalisée grâce à un outil de gestion de la relation client qui peut être un module de progiciel de gestion intégré.</p> <p>L'accueil et l'accompagnement de nouveaux collaborateurs ne relèvent pas de ce domaine d'activité.</p> <p>Pour produire des documents textuels, la personne titulaire du diplôme fait preuve d'une maîtrise d'un logiciel de traitement de texte lui permettant d'identifier la structure d'un document (caractère, mot, paragraphe, page, section, hyperlien, feuille de style, etc.) proposée par l'outil et les opérations associées. Elle est capable de produire un rapport intégrant une table des matières et maîtrise les fonctionnalités de mise au point de documents (commentaires, suivi des versions).</p> <p>Mais elle conçoit aussi des documents numériques intégrant texte, images, son et vidéos. Ces éléments numériques sont produits avec les outils adéquats.</p> <p>Tous les documents produits respectent les règles d'indexation et de stockage de l'organisation ainsi que les règles générales du droit relatives aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle.</p> <p>Le recours aux logiciels d'enquête en ligne permet d'élaborer et dépouiller des enquêtes liées à l'activité de l'entité.</p> <p>Afin d'assister les collaborateurs de l'entité dans l'utilisation des équipements et des logiciels, la personne titulaire du diplôme rédige des procédures, des notices d'emploi ou des tutoriels qui peuvent être dans un format multimédia.</p> <p>En lien avec les responsables de la gestion du système</p> |
|--|--|---|

|  |   |  |
|--|---|--|
| <p>services et applications</p> <p>Outils de coordination des activités : agendas, flux de travaux (<i>workflow</i>)</p> <p>Interrogation d'une base de données : requête, tri, sélection, projection, jointure</p> <p>Gestion du système d'information : organisation et acteurs</p> <p>Services d'assistance aux utilisateurs : procédures et outils</p> <p>Droit relatif aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle</p> | <ul style="list-style-type: none"> <li>- délivrant une information fiable,</li> <li>- dont le stockage et la diffusion respectent les normes de l'organisation.</li> </ul> <p>Production et exploitation de questionnaires répondant aux besoins de l'entité.</p> <p><b>Critères en termes de production et de gestion de l'information</b></p> <p>Poste de travail configuré selon les besoins métier en prenant en compte les contraintes organisationnelles, réglementaires et de sécurité de l'entité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- outil de messagerie paramétré (comptes, carnets d'adresses, dossiers, règles de filtrage),</li> <li>- outils nomades configurés (applications, accès aux réseaux de communication),</li> <li>- arborescence de l'espace de stockage structurée,</li> <li>- accès aux services et applications paramétré (comptes et profils),</li> <li>- services et applications de communication et de gestion opérationnels,</li> <li>- bases de données personnelles installées.</li> </ul> <p>Extraction des données nécessaires à la production des documents.</p> <p>Mise à jour du système d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- données acquises exactes et de qualité (valides et pertinentes),</li> <li>- informations produites contrôlées et conformes aux besoins.</li> </ul> | <p>d'information, la personne titulaire du diplôme assure le paramétrage de son poste de travail tant pour les services offerts par le système d'exploitation, pour les applications de productivité individuelle que pour les services proposés par l'organisation : outils de communication –messagerie synchrone et asynchrone-, outil de téléphonie, listes de diffusion, etc.-, navigateur, outils bureautiques, réseau social d'entreprise, etc.</p> <p>L'usage de la messagerie électronique nécessite d'organiser la réception et l'émission des messages en paramétrant des filtres, organisant des dossiers et personnalisant l'outil.</p> <p>Sa connaissance des éléments technologiques du système d'information est limitée aux seuls composants mobilisés pour la réalisation des processus sur lesquels elle ou il intervient.</p> <p>La personne titulaire du diplôme connaît les contraintes organisationnelles, réglementaires et de sécurité de l'organisation liées à l'usage des services et applications, ainsi que les règles d'utilisation des services et applications (termes des licences, des conditions générales d'utilisation, etc.).</p> <p>Elle respecte les procédures incendie, alerte attentats, catastrophe naturelle et sait réagir en cas d'intrusion en lien avec le personnel spécialisé.</p> |
|--|---|--|

## Activité 1.2. Gestion des dossiers en responsabilité

|   |   |
|---|---|
| <b>Compétence : conduire l'action administrative en gestionnaire de dossier</b> |   |
| <b>Tâches</b>   | 1.2.1 Prise en charge d'un dossier<br>1.2.2 Animation d'espaces collaboratifs et de médias sociaux<br>1.2.3 Gestion des documents de l'entité   |
| <b>Contexte</b>   | <p>La personne titulaire du diplôme exerce des missions en pleine responsabilité lui permettant de prendre en charge de façon opérationnelle des dossiers qui nécessitent planification, coordination, suivi et évaluation. Elle a aussi la charge d'animer des collectifs de travail, de fluidifier les circuits informationnels et de valoriser le patrimoine informationnel de l'entité. Cela implique des relations directes et indirectes avec des acteurs internes et externes dans un cadre national voire international, ainsi que la prise en compte des aléas provenant de l'environnement technologique, économique et juridique.</p> <p>La nature des dossiers est contingente de l'activité de l'entité et de la délégation attribuée par ses responsables hiérarchiques, il peut s'agir notamment de :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- gestion des déplacements et des frais afférents,</li><li>- gestion du courrier de l'entité,</li><li>- suivi d'un processus de certification,</li><li>- constitution de dossiers d'appels d'offres,</li><li>- traitement de réponses aux appels d'offres,</li><li>- gestion d'un parc d'équipements,</li><li>- gestion d'un portefeuille spécialisé (clients internes, externes ou fournisseurs).</li></ul> |
| <b>Données</b>  | <p>Organisation et missions de l'entité, modes de management et de collaboration en vigueur</p> <p>Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité</p> <p>Rôle et missions des membres de l'entité</p> <p>Système d'information de l'entité :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- processus, activités, données associées, informations produites et responsabilités des acteurs dans la conduite de l'activité (acquisition des données, traitement, stockage et diffusion des informations),</li><li>- règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents,</li><li>- ressources logicielles, bureautiques et applications métier,</li></ul>  |

- ressources matérielles – fixes, mobiles et nomades - et infrastructure de communication,
- base documentaire (modèles et documents),
- normes de l'organisation et réglementation en matière de diffusion et de gestion de l'information,
- moyens et procédures de sécurisation de l'information et du système d'information.

Politique de communication interne et externe de l'organisation

Données de veille juridique et réglementaire concernant la diffusion et la gestion de l'information

Documents relatifs à la démarche et/ou à la certification qualité de l'entité

Besoin fonctionnel pris en charge par un dossier et identité des partenaires (entreprises, administrations, etc.)

Applications spécifiques (gestion des déplacements et des notes de frais, etc.) intégrant les flux de travaux (*workflow*)

Base documentaire (modèles et documents)

| Savoirs associés   | Critères de performance   | Périmètre et responsabilités  |
|--|---|---|
| <p><b>Savoirs spécifiques pour l'activité</b></p> <p>Gestion des activités :<br/>planification, coordination, suivi et évaluation</p> <p>Outils de gestion des activités :<br/>gestion du temps et répartition des tâches</p> <p>Gestion des déplacements :<br/>formalités administratives et applications de gestion des déplacements</p> <p>Réglementation des marchés publics</p> <p>Certification : typologie, acteurs et processus</p> <p><b>Communication</b></p> <p>Animation de collectifs de travail : dynamique de groupe, typologie des groupes</p> <p>Outils collaboratifs et média sociaux : caractéristiques et mise en œuvre (administration et</p> | <p><b>Critères spécifiques au domaine d'activité</b></p> <p>Prise en charge d'un dossier :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- actions récurrentes planifiées et anticipées,</li> <li>- coordination entre les acteurs organisée,</li> <li>- responsabilités, missions, tâches réparties entre les acteurs,</li> <li>- outils et ressources collaboratifs mobilisés,</li> <li>- procédure appliquée,</li> <li>- contraintes réglementaires des dossiers en lien avec les partenaires ou fournisseurs de services de l'entreprise respectées,</li> <li>- Documents de suivi actualisés,</li> <li>- suivi et évaluation du déroulement des actions,</li> <li>- décisions prises dans le respect des contraintes et des objectifs,</li> <li>- étapes et échéances de traitement du dossier respectées,</li> <li>- tableau de bord élaboré,</li> <li>- résultats analysés,</li> <li>- actions correctives proposées et mises en œuvre</li> </ul> <p>Gestion des déplacements : déplacements et frais afférents gérés dans le respect des contraintes réglementaires, temporelles, de coût et de qualité.</p> <p><b>Critères en termes de communication</b></p> <p>Communication efficace et adaptée avec les parties prenantes, tenant</p> | <p>La prise en charge des dossiers nécessite autonomie et rigueur de la part de la personne titulaire du diplôme mais aussi une capacité d'anticipation. La personne titulaire du diplôme rend compte de son action en s'appuyant sur des éléments qualitatifs et quantitatifs.</p> <p>Pour conduire ses actions, la personne titulaire du diplôme s'appuie sur le système d'information de l'entité en prenant en compte la politique de communication de l'organisation. Elle mobilise la diversité des outils de diffusion de l'information pour organiser la communication au sein de l'entité.</p> <p>En lien avec les responsables de la communication de l'organisation, la personne titulaire du diplôme conçoit et met à jour un espace <i>web</i> dédié aux besoins collaboratifs de l'entité, intégré au réseau social d'entreprise. Cet espace présente une arborescence de pages et son contenu délivre les informations liées à l'entité. La mise à jour de chaque espace en ligne nécessite de maîtriser les fonctionnalités de l'outil support (système de gestion de contenu ou encore logiciel de création de site <i>web</i>).</p> <p>En outre elle assure l'administration de l'espace collaboratif pour les besoins de collaborateurs de l'entité : paramétrage des fonctionnalités, inscription des</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>exploitation)<br/>Modes, supports et processus de diffusion d'une communication écrite et multimédia</p> <p><b>Production et gestion de l'information</b></p> <p>Gestion électronique de documents : principes et outils<br/>Référentiel documentaire, portail documentaire<br/>Numérisation : principes et outils<br/>Indexation : méthodes, métadonnées<br/>Fichier : type, format et taille<br/>Stockage de fichiers : supports, classement, arborescence et règles de nommage<br/>Règles juridiques de conservation des documents<br/>Mise en ligne de documents : page, système de gestion de contenu, outils ou applications de création de site <i>web</i><br/>Droit relatif aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle</p> | <p>compte de leurs caractéristiques culturelles.</p> <p>Dossier formalisé, écrits respectant les règles de communication (identité de l'entité lisible et reconnaissable, charte graphique respectée).</p> <p>Bilan de l'action liée au dossier transmis aux responsables avec analyse quantitative et qualitative</p> <p>Activité collaborative entretenue dans le respect des consignes de la hiérarchie.</p> <p>Utilisation pertinente des médias sociaux au regard des normes de communication de l'organisation.</p> <p><b>Critères en termes de production et de gestion de l'information</b></p> <p>Espaces collaboratifs alimentés et paramétrés conformément aux besoins des utilisateurs, à la politique de communication de l'organisation et au droit :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- documents multimédia produits et diffusés via l'espace collaboratif,</li> <li>- espace collaboratif administré, actualisé et interactif,</li> <li>- accès aux bases de données professionnelles (interne, nationale et internationale) paramétré.</li> </ul> <p>Gestion numérique des documents facilitant l'accès à l'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- stockage organisé (classement et indexation) facilitant la recherche et l'accessibilité,</li> <li>- normes de l'organisation et réglementation respectées en matière de stockage et d'archivage,</li> <li>- gestion numérique efficace de documents sur l'ensemble du cycle d'accessibilité (numérisation, archivage, référencement, stockage avec choix du niveau de stockage, accès et partage),</li> <li>- délai de conservation des documents respecté,</li> <li>- traçabilité des documents assurée (gestion des versions),</li> <li>- règles de sécurité du système d'information appliquées.</li> </ul> <p>Mise à jour du système d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- données acquises exactes et de qualité (valides et pertinentes),</li> <li>- informations produites contrôlées et conformes aux besoins.</li> </ul> | <p>utilisateurs, définition des droits d'accès.</p> <p>En respectant la politique de communication de l'entité, la personne titulaire du diplôme intervient sur des médias sociaux. Notamment elle organise sa propre visibilité sur les réseaux sociaux afin de développer un réseau relationnel professionnel, d'actualiser ses compétences et de partager les bonnes pratiques.</p> <p>Les documents produits et mis en ligne respectent les règles de communication de l'organisation ainsi que les règles d'indexation et de stockage de l'organisation. Et les informations ainsi diffusées respectent les règles générales du droit relatives aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle.</p> <p>La valorisation du patrimoine informationnel de l'entité tant sur support papier que numérique nécessite d'organiser le stockage des documents de manière à en faciliter l'accessibilité. De plus en plus les organisations ont recours à la dématérialisation documentaire mais le classement et l'archivage physiques sont cependant à prendre en compte, tout comme la destruction et le recyclage des documents papier.</p> <p>Le choix des supports et formats de stockage tient compte de l'infrastructure du système d'information (applications et serveurs disponibles sur le réseau de l'organisation ou dans les solutions d'informatique dans les nuages – <i>cloud computing</i>-.)</p> |
|---|---|--|

### Activité 1.3. Amélioration continue des processus

|   |   |
|---|---|
| <b>Compétence : contribuer à la pérennisation des processus</b> |   |
| <b>Tâches</b>   | <ul style="list-style-type: none"><li>1.3.1 Identification, formalisation et caractérisation des processus</li><li>1.3.2 Identification d'un problème ou d'un besoin et établissement d'un diagnostic</li><li>1.3.3 Proposition de solutions</li><li>1.3.4 Formalisation et diffusion des procédures</li><li>1.3.5 Contribution à la qualité et à la sécurité du système d'information</li></ul>  |
| <b>Contexte</b>   | <p>La personne titulaire du diplôme est au cœur de processus administratifs et bénéficie d'une vision globale des objectifs, enjeux et contraintes de ceux-ci. Elle se positionne d'une part en qualité de soutien à l'action managériale et contribue à la prise de décision pour laquelle elle formule des avis et des propositions argumentés. D'autre part dans une démarche proactive, elle est force de propositions pour faire évoluer les processus.</p> <p>Afin de mettre en œuvre une décision, la personne titulaire du diplôme est amenée à formaliser les procédures afférentes. Toute évolution d'un processus s'accompagne de mesures visant à maintenir la qualité et la sécurité du système d'information.</p> <p>Intégrée à un collectif de travail ouvert sur l'environnement de l'organisation, la personne titulaire du diplôme tient compte des caractéristiques des acteurs associés aux processus, notamment dans leur dimension culturelle (origines géographiques, générations, secteurs d'activité) mais aussi des spécificités de l'entité.</p> |
| <b>Données</b>  | <ul style="list-style-type: none"><li>Organisation et missions de l'entité, modes de management et de collaboration en vigueur</li><li>Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité</li><li>Rôles et missions des membres de l'entité</li><li>Circuits de transactions et de décisions</li><li>Documents relatifs à la démarche et/ou de la certification qualité de l'entité</li><li>Normes et codes propres à l'organisation pour la formalisation des processus</li><li>Cartographie des processus administratifs</li><li>Facteurs d'évolution des processus administratifs (évolution réglementaire, technologique, organisationnelle ou dysfonctionnement)</li><li>Système d'information de l'entité</li></ul>  |

| Savoirs associés   | Critères de performance  | Périmètre et responsabilités   |
|--|--|--|
| <p><b>Savoirs spécifiques pour l'activité</b><br/> Typologie des processus<br/> Processus organisationnel : définition, représentation<br/> Procédure : définition, formalisation<br/> Diagnostic : définition et outils<br/> Résolution de problèmes et aide à la décision : typologie, démarches et outils<br/> Budget<br/> Plan d'action</p> <p><b>Communication</b><br/> Résolution créative de problèmes : application de création de cartes heuristiques</p> <p><b>Production et gestion de l'information</b><br/> Outils d'analyse et de simulation : indicateur, tableau de bord<br/> Production d'informations chiffrées : exploitation de masses de données, tableur, tableaux et graphiques<br/> Sécurité du système d'information : définition, réglementation, procédures et technologies</p> | <p><b>Critères spécifiques au domaine d'activité</b><br/> Processus administratifs décrits (définition des conditions de déclenchement, du résultat final, description des traitements composant le processus, des ressources mobilisées, des responsabilités des acteurs, de l'enchaînement des traitements).<br/> Analyse, de la situation, du contexte ou des processus, pertinente.<br/> Besoins d'évolution, dysfonctionnements ou opportunités repérés et décrits.<br/> Diagnostic formalisé : objectifs définis, quantifiés et hiérarchisés, enjeux appréciés, contraintes de temps, de qualité et de coût recensées.<br/> Solutions proposées pour préparer la décision : critères de comparaison établis, hypothèses formulées et plans d'action associés, coûts définis, résultats contrôlés.<br/> Mise en œuvre de la décision : procédures formalisées ou actualisées.</p> <p><b>Critères en termes de communication</b><br/> Rapport de diagnostic, d'analyse et de proposition de solutions argumenté.<br/> Documents rédigés conformément aux règles de l'organisation et mis à disposition en ligne.</p> <p><b>Critères en termes de production et de gestion de l'information</b><br/> Système d'information aligné avec les processus administratifs.<br/> Mise à jour du système d'information :<br/> - données acquises exactes et de qualité (valides et pertinentes),<br/> - informations produites contrôlées et conformes aux besoins.<br/> Procédures de sécurité respectées pour l'accès aux informations.<br/> Propositions d'évolution du système d'information documentées et transmises au responsable du système d'information.</p> | <p>La personne titulaire du diplôme intervient sur les processus administratifs pour lesquels elle exerce une responsabilité, en faisant preuve d'une attitude proactive qui se traduit par des prises d'initiatives et des propositions d'amélioration des processus.</p> <p>Pour prendre en compte un nouveau besoin ou une opportunité relatifs aux processus administratifs, elle fait preuve d'écoute active et mobilise des outils d'analyse, d'aide à la décision mais aussi des méthodes et outils favorisant la production d'idées et l'amélioration de la qualité.</p> <p>La production d'informations pour aider à la décision nécessite le recours à un tableur pour produire des documents mobilisant l'utilisation de fonctionnalités liées au traitement de données (tris, filtres, sous-totalisation), des formules conditionnelles, des fonctions statistiques, arithmétiques et logiques voire des fonctions plus avancées pour construire un tableau de contingence (tableau croisé dynamique). La présentation sous forme de graphiques améliore la visibilité de l'information produite.</p> <p>Toute évolution de processus nécessite d'aligner le système d'information de manière à en garantir son efficacité et sa sécurité.</p> |

#### Activité 1.4. Gestion des ressources de l'entité

|   |  |
|---|--|
| <b>Compétence : rationaliser l'usage des ressources de l'entité</b> |  |
| <b>Tâches</b>   | 1.4.1 Suivi du budget de fonctionnement de l'entité<br>1.4.2 Préparation et participation à la négociation<br>1.4.3 Gestion des approvisionnements de matériels et de leur recyclage   |
| <b>Contexte</b>   | <p>Chargée du suivi du budget de fonctionnement l'entité, la personne titulaire du diplôme assure également la gestion des ressources de petits matériels, fournitures, consommables de l'entité mais aussi d'équipements.</p> <p>Pour le bon fonctionnement de l'entité, la personne titulaire du diplôme affecte les dépenses aux différents postes et alerte sa hiérarchie en cas de risque de dépassement du budget. Pour la gestion des ressources matérielles de l'entité, son action s'effectue avec la double préoccupation d'optimisation à la fois des coûts et de l'impact environnemental par des achats responsables. Pour ce faire, elle négocie avec les fournisseurs et prestataires de services en adoptant une démarche éco-responsable.</p> |
| <b>Données</b>  | <p>Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité</p> <p>Données de veille juridique et réglementaire concernant la gestion des ressources</p> <p>Politique d'achat de l'organisation</p> <p>Règles d'hygiène et de stockage des fournitures et matériels</p> <p>Budget de fonctionnement de l'entité</p> <p>État des stocks de petits matériels et fournitures</p> <p>Contrats (prestations de service, maintenance, abonnements)</p> <p>Système d'information de l'entité</p>   |

| Savoirs associés   | Critères de performance   | Périmètre et responsabilités  |
|--|---|---|
| <p><b>Savoirs spécifiques pour l'activité</b></p> <p>Suivi d'un budget : budget prévisionnel, tableau de bord, budget réel, écart</p> <p>Calcul de coûts et seuil de rentabilité : typologie des charges et des coûts</p> <p>Veille technologique, règlementaire et juridique</p> <p>Contrat : typologie et caractéristiques</p> <p>Responsabilité sociale des entreprises : définition, principes et mise en œuvre</p> <p>Stock : réel, minimum, sécurité, méthode de gestion, inventaire</p> <p>Approvisionnement : procédure, coût, délai, qualité</p> <p>Recyclage : principes, acteurs et législation</p> <p><b>Communication</b></p> <p>Communication interpersonnelle : caractéristiques, composantes et techniques</p> <p>Types de négociation</p> <p>Techniques d'argumentation</p> | <p><b>Critères spécifiques au domaine d'activité</b></p> <p>Suivi du budget :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- dépenses par poste affectées,</li> <li>- tableau de bord budgétaire élaboré et périodiquement révisé,</li> <li>- alerte de dépassement anticipée.</li> </ul> <p>Suivi des contrats :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- veille technologique et juridique des contrats régulière,</li> <li>- contrats actualisés,</li> <li>- suivi des consommations,</li> <li>- suivi des échéances et prestations.</li> </ul> <p>Gestion optimisée des stocks de fournitures et matériels :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- besoins pour la période de référence recensés,</li> <li>- prévision de consommation réalisée,</li> <li>- budget prévisionnel élaboré,</li> <li>- achats responsables réalisés selon la politique d'achat de l'organisation,</li> <li>- concordance entre stocks physique et théorique vérifiée,</li> <li>- indicateurs pertinents choisis ou fournis,</li> <li>- tableaux de bord de la consommation des fournitures et matériels réalisés,</li> <li>- fiabilité et actualisation de l'information produite maintenue,</li> <li>- écarts analysés.</li> </ul> <p>Approvisionnement réalisé :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- commande suivie et réceptionnée,</li> <li>- livraison contrôlée pour conformité à la commande et la facture,</li> <li>- facture vérifiée,</li> <li>- enregistrement comptable de la facture.</li> </ul> <p>Recyclage des matériels organisé.</p> <p><b>Critères en termes de communication</b></p> <p>Information communiquée aux acteurs concernés selon les normes de l'organisation.</p> <p>Note d'étude sur l'utilisation du budget adressée aux responsables de l'entité.</p> <p>Négociation efficace :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- intérêts de l'entité identifiés,</li> </ul> | <p>La personne titulaire du diplôme effectue le suivi budgétaire du fonctionnement de l'entité sans avoir nécessairement participé à son élaboration. Concernant la gestion des fournitures et petit matériel, elle élabore le budget prévisionnel en autonomie.</p> <p>Une veille est effectuée sur l'offre de prestations en fonction des évolutions de l'environnement économique, juridique et technologique. Elle permet d'effectuer des comparaisons à l'aide d'indicateurs préalablement fixés par les responsables de l'entité.</p> <p>Les contrats peuvent concerner les abonnements à des ressources, la maintenance d'équipements ou d'autres prestations.</p> <p>Lors de négociations avec les fournisseurs et les prestataires, la personne titulaire du diplôme mobilise des techniques d'argumentation courantes. Les achats sont négociés en intégrant les principes de la responsabilité sociétale des entreprises, à savoir de manière éco-responsable, dans le respect de la déontologie et des valeurs de l'organisation.</p> <p>La gestion des fournitures et du matériel peut nécessiter de mener une enquête pour recueillir les besoins ou un avis auprès des utilisateurs.</p> |

|  |  |  |
|--|--|--|
|  | <ul style="list-style-type: none"> <li>- partenaires impliqués identifiés,</li> <li>- fournisseurs pressentis en fonction de critères quantitatifs et qualitatifs,</li> <li>- différences culturelles prises en compte,</li> <li>- argumentation préparée,</li> <li>- négociation avec les fournisseurs menée,</li> <li>- objections traitées,</li> <li>- accord recherché et validé dans le respect des contraintes de délai, de coût et de qualité et des consignes de la hiérarchie.</li> </ul> <p>Comportement adapté :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- posture d'écoute active et de comportement assertif,</li> <li>- règles de confidentialité et normes de l'organisation respectées.</li> </ul> <p><b><i>Critères en termes de production et de gestion de l'information</i></b></p> <p>Mise à jour du système d'information :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- données acquises exactes et de qualité (valides et pertinentes),</li> <li>- informations produites contrôlées et conformes aux besoins.</li> </ul> |  |
|--|--|--|

## Bloc de compétences n°2 – Gestion de projet

### Activité 2.1. Préparation du projet

|   |  |
|---|--|
| <b>Compétence : formaliser le cadre du projet</b>   |  |
| <b>Tâches</b>   | 2.1.1 Participation à la définition des modalités de pilotage et des indicateurs de suivi<br>2.1.2 Identification des différents acteurs et de leur rôle<br>2.1.3 Planification du projet<br>2.1.4 Préparation du budget prévisionnel<br>2.1.5 Préparation de l'environnement de travail du projet |
| <b>Contexte</b><br>Un projet a pour caractéristique d'être unique et non répétitif. En fonction du caractère stratégique ou opérationnel du projet, le rôle de la personne titulaire du diplôme sera différent. Il peut s'agir : <ul style="list-style-type: none"><li>- d'un projet accompagné dans lequel la personne titulaire du diplôme seconde la personne pilote du projet dans les tâches liées à sa conduite et à son suivi. Son rôle est primordial dans la mesure où elle est le relais opérationnel de la personne pilote de projet,</li><li>- d'un projet mené en responsabilité dans lequel elle dispose d'une grande autonomie dans l'organisation et le suivi du projet.</li></ul> Selon l'activité de l'entité, la personne titulaire du diplôme intervient sur des projets qui peuvent concerner différents objets : <ul style="list-style-type: none"><li>- développement d'un marché, d'un produit, d'un service, d'un chantier,</li><li>- gestion du processus d'un appel d'offres,</li><li>- organisation d'un salon, d'un séminaire, d'un déménagement,</li><li>- mise en place d'une démarche de certification qualité, de responsabilité sociétale et éco-responsable,</li><li>- accompagnement de création d'entreprise, etc.</li></ul> Quelle que soit l'importance du projet, la personne titulaire du diplôme aura un rôle déterminant dans les deux dimensions de communication, interne et externe, liées au projet ainsi que dans la gestion de l'information liée au projet. |  |
| <b>Données</b><br>Organisation et missions de l'entité, modes de management et de collaboration en vigueur<br>Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité<br>Rôle et missions des membres de l'entité   |  |

Système d'information de l'entité :

- processus, activités, données associées, informations produites et responsabilités des acteurs dans la conduite de l'activité (acquisition des données, traitement, stockage et diffusion des informations),
- règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents,
- ressources logicielles, bureautiques et applications métier,
- base documentaire (modèles et documents),
- normes de l'organisation et réglementation en matière de diffusion et de gestion de l'information,
- ressources matérielles – fixes, mobiles et nomades - et infrastructure de communication,
- moyens et procédures de sécurisation de l'information et du système d'information.

Politique de communication de l'entité :

- plan de communication globale de l'entité,
- description des processus de communication interne et externe,
- normes de l'organisation en matière de communication.

Source (identification d'un besoin ou d'un dysfonctionnement), objectifs et enjeux du projet

Procédures en place dans l'organisation en fonction de l'objet du projet

Description de la structure du projet : objectifs et enjeux, équipe projet, modalités de pilotage

Contraintes juridiques et réglementaires liées au projet

Contraintes de coût et de délai liées au projet

Contraintes environnementales liées au projet

Documents relatifs à la démarche et/ou à la certification qualité de l'entité

| <b>Savoirs associés</b>  | <b>Critères de performance</b>   | <b>Périmètre et responsabilités</b>  |
|--|--|--|
| <p><b><i>Savoirs spécifiques pour l'activité</i></b><br/>           Projet : définition, typologie, objectifs, enjeux, périmètre, contraintes, ressources<br/>           Cahier des charges<br/>           Appel d'offres<br/>           Communication de projet<br/>           Typologie des risques attachés au projet<br/>           Planification d'un projet (découpage et ordonnancement) et outils de gestion associés<br/>           Modalités et outils de pilotage du projet<br/>           Équipe projet : rôles et responsabilités des acteurs</p> | <p><b><i>Critères spécifiques au domaine d'activité</i></b><br/>           Enjeux, risques et contraintes repérés<br/>           Résistances des acteurs au projet identifiées<br/>           Éléments constitutifs du projet (périmètre, jalons, livrables) définis<br/>           Processus, métiers, collaborateurs et partenaires identifiés<br/>           Organisation de l'équipe projet formalisée<br/>           Choix des outils de planification et de gestion adapté au projet<br/>           Découpage des différentes phases du projet conforme aux contraintes et aux ressources<br/>           Liste des livrables les plus importants établie<br/>           Budget prévisionnel établi tenant compte des contraintes de coût</p> | <p>En fonction de son degré de responsabilité dans le projet, la personne titulaire du diplôme réalisera en autonomie ou en collaboration avec la ou le pilote :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- le plan de communication du projet,</li> <li>- la planification,</li> <li>- la définition des indicateurs de pilotage,</li> <li>- la conduite des réunions de préparation.</li> </ul> <p>Dans le cadre d'un projet en responsabilité, la personne titulaire du diplôme peut être amenée à gérer les appels d'offres et à rédiger un cahier des charges.</p> <p>Pour produire des documents textuels, la personne titulaire</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p>Budget prévisionnel du projet</p> <p><b>Communication</b></p> <p>Typologie de fonctionnement des groupes (normes, cultures, statuts, styles de leadership, cohésion du groupe)</p> <p>Modes de collaboration et de décision</p> <p>Médias sociaux : typologie et usages</p> <p>Production de documents : document (définition, structure, contenu, hyperlien, présentation, propriétés, cycle de vie, protection), standardisation (modèle de document, feuille de style, charte graphique), outils de production, publipostage</p> <p>Production de documents multimédia : infographie, logiciels de production associés (dessin, vidéo, son), logiciel de présentation</p> <p><b>Production et gestion de l'information</b></p> <p>Tableau de bord, indicateurs</p> <p>Gestion électronique de documents : principes et outils</p> <p>Droit relatif aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle</p> | <p>Cahier des charges et appel d'offres rédigés en tenant compte des contraintes et des ressources</p> <p><b>Critères en termes de communication</b></p> <p>Communication du projet alignée sur le plan de communication globale</p> <p>Mise en œuvre d'outils et de techniques de communication adaptés aux objectifs et aux contraintes</p> <p>Contribution aux réunions de préparation conforme aux attentes de l'équipe projet</p> <p>Utilisation pertinente des médias sociaux au regard des normes de communication de l'organisation</p> <p>Documents produits respectant les règles de la langue française et les normes de l'entité, notamment la charte graphique</p> <p>Documents multimédia (diaporamas, vidéos, etc.) produits et mis en ligne conformément aux règles de production et de communication de l'organisation.</p> <p><b>Critères en termes de production et de gestion de l'information</b></p> <p>Élaboration d'une maquette d'un tableau de bord de pilotage du projet prenant en compte les caractéristiques du projet</p> <p>Compte-rendu des réunions de préparation mis à disposition de l'équipe projet</p> <p>Stockage des documents organisé (classement et indexation) facilitant la recherche et l'accessibilité</p> <p>Comptes rendus des réunions de préparation mis à disposition de l'équipe projet</p> | <p>du diplôme fait preuve d'une maîtrise d'un logiciel de traitement de textes lui permettant d'identifier la structure d'un document (caractère, mot, paragraphe, page, section, hyperlien, feuille de style) proposée par l'outil et les opérations associées. Elle est capable de produire un rapport intégrant une table des matières et maîtrise les fonctionnalités de mise au point de documents (commentaires, suivi des versions).</p> <p>Mais elle conçoit aussi des documents numériques intégrant texte, images, son et vidéos. Ces éléments numériques sont produits avec les outils adéquats.</p> <p>Tous les documents produits respectent les règles d'indexation et de stockage de l'organisation ainsi que règles générales du droit relatives aux libertés individuelles, aux données personnelles, à l'image et à la propriété intellectuelle.</p> |
|---|---|--|

## Activité 2.2. Mise en œuvre d'une veille informationnelle liée au projet

|  |  |  |
|--|--|--|
| <b>Compétence : conduire une veille informationnelle</b>   |  |  |
| <b>Tâches</b>  | 2.2.1 Identification des besoins de veille informationnelle<br>2.2.2. Automatisation de la veille informationnelle<br>2.2.3 Diffusion du contenu de la veille  |  |
| <b>Contexte</b>  | La personne titulaire du diplôme assure une veille informationnelle pour suivre l'actualité réglementaire, juridique, économique, fiscale et sociétale qui concerne le projet. La veille permet également de s'informer sur les partenaires du projet, pour le choix d'un fournisseur ou d'un prestataire de services, ou encore dans un objectif commercial pour analyser la concurrence. C'est aussi un moyen de veiller à la réputation de l'organisation en suivant son image véhiculée par les médias sociaux.  |  |
| <b>Données</b>   | Description du projet : objectif, périmètre, équipe projet<br>Système d'information du projet : <ul style="list-style-type: none"> <li>- règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents,</li> <li>- ressources logicielles, bureautiques et applications métier,</li> <li>- ressources matérielles – fixes, mobiles et nomades - et infrastructure de communication,</li> <li>- base documentaire (modèles et documents),</li> <li>- normes de l'organisation et réglementation en matière de diffusion et de gestion de l'information,</li> <li>- moyens et procédures de sécurisation de l'information et du système d'information.</li> </ul> Politique de communication de l'entité |  |
| <b>Savoirs associés</b>  | <b>Critères de performance</b>   | <b>Périmètre et responsabilités</b>  |
| <b>Savoirs spécifiques pour l'activité</b><br>Sources d'information, critères de qualité de l'information, outils de collecte de l'information<br>Méthodes de veille<br>Outils de veille<br>Base de données et moteur de recherche : requête et opérateurs d'interrogation | <b>Critères spécifiques au domaine d'activité</b><br>Qualité et complémentarité des sources.<br>Outil de veille opérationnel contenant des informations exactes et de qualité (valides et pertinentes).<br>Mise en place de règles permettant l'actualisation de la veille.<br><b>Critères en termes de communication</b><br>Résultats de la veille diffusés à l'équipe projet selon les modalités de communication idoines.   | La veille informationnelle s'appuie sur des sources d'information en langue française ou étrangère.<br>Les résultats de la veille sont conformes aux règles juridiques et déontologiques du droit de publication et d'information. |

### Activité 2.3. Conduite du projet

|   |  |
|---|--|
| <b>Compétence : suivre et contrôler le projet</b>   |  |
| <b>Tâches</b>   | 2.3.1 Coordination des activités de l'équipe projet<br>2.3.2 Gestion de l'information du groupe projet<br>2.3.3 Suivi du projet et gestion des contraintes |
| <b>Contexte</b><br><p>Les modalités de pilotage et l'ordonnancement des tâches du projet sont définis. La planification des ressources humaines est également établie. Le projet nécessite la mobilisation de ressources humaines, financières, matérielles et informationnelles prenant en compte des partenaires qui peuvent être d'origines géographiques, de générations ou encore de secteurs d'activité différents.</p> <p>En fonction des enjeux attachés au projet, la personne titulaire du diplôme assure le suivi du projet en collaboration ou en responsabilité.</p> |  |
| <b>Données</b><br>Description du projet : objectif, périmètre, équipe projet<br>Système d'information du projet<br>Planification du projet<br>Comptes rendus des réunions de préparation<br>Tableau de bord avec les indicateurs de pilotage<br>Budget prévisionnel<br>Documents utiles au projet<br>Outils de gestion de projet<br>Cartographie des processus impactés par le projet<br>Politique de communication de l'entité   |  |

| Savoirs associés   | Critères de performance  | Périmètre et responsabilités   |
|--|--|--|
| <p><b>Savoirs spécifiques pour l'activité</b><br/>Suivi budgétaire d'un projet<br/>Gestion des contraintes</p> <p><b>Communication</b><br/>Communication dans les groupes : caractéristiques, composantes et techniques<br/>Réunion : organisation, outils, techniques et supports d'animation<br/>Animation de collectifs de travail : dynamique de groupe, typologie des groupes<br/>Communication électronique : caractéristiques, outils et netiquette<br/>Outils collaboratifs et média sociaux : caractéristiques et mise en œuvre (administration et exploitation)<br/>Modes, supports et processus de diffusion d'une communication écrite et multimédia<br/>Résolution créative de problèmes : application de création de cartes heuristiques</p> <p><b>Production et gestion de l'information</b><br/>Production d'informations chiffrées : exploitation de masses de données, tableur, tableaux et graphiques<br/>Sécurité du système d'information : définition, réglementation, procédures et technologie</p> | <p><b>Critères spécifiques au domaine d'activité</b><br/>Budget suivi et mis à jour.<br/>Tableau de bord de pilotage du projet mis à jour.<br/>Analyse des écarts.<br/>Procédures d'alerte mises en place.</p> <p><b>Critères en termes de communication</b><br/>Coopération et collaboration facilitées entre les participants au projet.<br/>Proposition de solutions et d'outils adaptés.<br/>Réunion organisée conforme aux objectifs et aux contraintes (durée, gestion du matériel).<br/>Supports de réunion adaptés et communicants.<br/>Animation des réunions conforme aux attentes de l'équipe projet.<br/>Utilisation pertinente des médias sociaux au regard des normes de communication de l'organisation.</p> <p><b>Critères en termes de production et de gestion de l'information</b><br/>Données collectées exactes et de qualité<br/>Traçabilité des documents assurés (gestion des versions)<br/>Accès aux documents et aux ressources du projet structuré et organisé<br/>Stockage des documents organisé (classement et indexation facilitant la recherche et l'accessibilité)<br/>Comptes rendus d'avancement de projet rédigés<br/>Règles de sécurité du système d'information respectées</p> | <p>Selon son degré de responsabilité dans le projet, la personne titulaire du diplôme :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- accompagne le projet en secondant la personne pilote du projet dans toutes les tâches liées à sa conduite : suivi et contrôle, coordination des travaux, partage et accès sécurisé aux informations ;</li> <li>- organise voire anime la réunion en effectuant les opérations de convocations/invitations nécessaires à son déroulement.</li> </ul> <p>La production de tableaux de bord nécessite le recours à un tableur pour produire des documents mobilisant l'utilisation de fonctionnalités liées au traitement de données (tris, filtres, sous-totalisation), des formules conditionnelles, des fonctions statistiques, arithmétiques et logiques voire des fonctions plus avancées pour construire un tableau de contingence (tableau croisé dynamique). La présentation sous forme de graphiques améliore la visibilité de l'information produite.</p> <p>En lien avec les responsables de la communication de l'organisation, la personne titulaire du diplôme conçoit et met à jour un espace <i>web</i> dédié aux besoins collaboratifs du projet. La mise à jour de chaque espace en ligne nécessite de maîtriser les fonctionnalités de base de l'outil support (système de gestion de contenu ou encore application ou outil de création de site <i>web</i>). En outre elle assure l'administration de l'espace collaboratif pour les besoins de collaborateurs de l'entité : paramétrage des fonctionnalités, inscription des utilisateurs, définition des droits d'accès.</p> |

## Activité 2.4. Clôture du projet

|   |   |
|---|---|
| <b>Compétence : évaluer le projet</b>   |   |
| <b>Tâches</b>   | 2.4.1 Évaluation des résultats<br>2.4.2 Établissement du bilan de projet<br>2.4.3 Participation à la conduite du changement et au retour d'expérience |
| <b>Contexte</b><br>La clôture d'un projet permet non seulement d'en évaluer les bénéfices et les écarts mais aussi de tirer profit de l'expérience. Pendant toute sa durée, le projet s'accompagne d'une conduite du changement qui nécessite de prendre en compte les résistances au changement ou encore le contexte interculturel pour obtenir l'adhésion des acteurs.   |   |
| <b>Données</b><br>Organisation et missions de l'entité, modes de management et de collaboration en vigueur<br>Contraintes réglementaires, juridiques, financières et managériales de l'entité<br>Rôle et missions des membres de l'entité<br>Cartographie des processus impactés par le projet<br>Description du projet : objectif, périmètre, équipe projet<br>Système d'information du projet<br>Politique de communication de l'entité<br>Éléments du projet : planification, tableau de bord avec les indicateurs de pilotage, budget actualisé, base documentaire du projet<br>Outils de gestion de projet |   |

| Savoirs associés  | Critères de performance  | Limites et responsabilités  |
|---|--|---|
| <p><b>Savoirs spécifiques pour l'activité</b></p> <p>Bilan de projet<br/> Processus organisationnel : définition, représentation<br/> Procédure : définition, formalisation<br/> Conduite du changement : principes, acteurs et outils<br/> Plan de formation</p> | <p><b>Critères spécifiques au domaine d'activité</b></p> <p>Documents de suivi de projet (tableau de bord, budget, outil de gestion du temps) mis à jour.<br/> Analyse des écarts constatés.<br/> Bilan de projet et ses annexes produits conformément aux normes de l'organisation.<br/> Freins en interne et en externe repérés.<br/> Processus et procédures mis à jour.<br/> Plan de formation proposé pour les personnels concernés par la mise en œuvre du projet.</p> <p><b>Critères en termes de communication</b></p> <p>Plan de communication du projet organisé pour accompagner la conduite du changement.</p> <p><b>Critères en termes de production et de gestion de l'information</b></p> <p>Ensemble des documents constituant le bilan mis à disposition.</p> | <p>La personne titulaire du diplôme établit le bilan de projet. Les modalités de sa diffusion seront définies par la personne pilote du projet. Elle met à jour les processus et les procédures qui ont été modifiés par le projet.</p> <p>Elle alerte l'équipe projet des résistances et des freins perçus.</p> <p>L'analyse réflexive de la personne titulaire du diplôme lui permettra d'identifier ses atouts et ses faiblesses afin d'en tenir compte lors du prochain projet.</p> <p>En lien avec la personne responsable de la gestion des ressources humaines, un plan de formation est proposé pour les personnels concernés par le projet, si nécessaire.</p> |

## Bloc de compétences n°3 – Collaboration à la gestion des ressources humaines

### Activité 3.1. Accompagnement du parcours professionnel

|  |  |
|--|--|
| <b>Compétence : gérer la relation de travail</b> |  |
| <b>Tâches</b>                                    | 3.1.1 Valorisation de la marque employeur<br>3.1.2 Contribution aux modes et processus de recrutement à l'ère du digital<br>3.1.3 Participation à l'intégration des nouveaux personnels<br>3.1.4 Accompagnement aux mobilités professionnelle et géographique<br>3.1.5 Appui aux évolutions administratives du contrat de travail  |
| <b>Contexte</b>                                  | <p>La personne titulaire du diplôme participe à la gestion des ressources humaines dans les missions de recrutement, d'intégration et d'accompagnement des personnels de l'entité, dans un environnement digitalisé des outils et des pratiques. Elle sert d'appui dans la construction et la proposition des mobilités professionnelle et géographique du personnel de l'entité. Elle prend en compte les obligations légales, conventionnelles et la responsabilité sociale et sociétale, en assurant une veille réglementaire.</p> <p>Afin de valoriser l'image de l'entité tant auprès des membres de l'organisation que des candidats à l'embauche, la personne titulaire du diplôme contribue à une communication vers les acteurs internes et externes délivrant une information fiable et de qualité mais est aussi capable de réagir de façon appropriée aux événements de manière à préserver la réputation et la notoriété de l'entité et de l'organisation.</p> <p>L'éclatement et le partage des activités et compétences de gestion des ressources humaines doivent être envisagés, soit parce que tout ou partie de celles-ci sont externalisées vers des acteurs externes (notamment les cabinets spécialisés) ou soit parce qu'elles sont confiées à d'autres acteurs internes.</p> |
| <b>Données</b>                                   | <p>Descriptif des activités du processus et des procédures de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse des métiers, des emplois et des postes de travail, formation, etc.)</p> <p>Système d'information de l'entité :</p> <ul style="list-style-type: none"><li>- processus, activités, données associées, informations produites et responsabilités des acteurs dans la conduite de l'activité (acquisition des données, traitement, stockage et diffusion des informations),</li><li>- règles d'accès aux données, aux informations produites et aux documents,</li><li>- ressources logicielles, bureautiques et applications métier,</li><li>- ressources matérielles – fixes, mobiles et nomades - et infrastructure de communication,</li><li>- base documentaire (modèles et documents),</li><li>- normes de l'organisation et réglementation en matière de diffusion et de gestion de l'information,</li><li>- moyens et procédures de sécurisation de l'information et du système d'information.</li></ul>   |

| <p>Réglementation juridique et conventionnelle en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc.) : recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, hygiène, santé, qualité, sécurité et conditions de travail</p> <p>Veille informationnelle numérique portant sur l'ensemble des champs de la gestion des ressources humaines et analyses comparées des pratiques dans ce domaine</p> <p>Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI)</p> <p>Réglementation relative aux données personnelles et au droit à l'image</p> <p>Documents, en langues française ou étrangère, provenant des partenaires de l'organisation (par exemple : déclaration unique d'embauche, candidatures spontanées, contrats de travail, référentiels, livret d'accueil, etc.)</p> <p>Politique de communication de l'entité :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- plan de communication globale de l'entité,</li> <li>- description des processus de communication interne et externe,</li> <li>- normes de l'organisation en matière de communication.</li> </ul> |   |   |
|--|---|---|
| <b>Savoirs associés</b>  | <b>Critères de performance</b>  | <b>Périmètre et responsabilités</b>   |
| <p><b><i>Savoirs spécifiques pour l'activité</i></b></p> <p>Fiche de poste, fiche de description d'emploi</p> <p>Modalités de recrutement, en interne et en externe</p> <p>Statuts de travail salarié ou non salarié</p> <p>Contrats de travail : formalités d'embauche, modifications et rupture de la relation contractuelle</p> <p>Accueil et intégration des nouveaux personnels et des personnels en mobilité, y compris internationale : modalités et réglementation</p> <p>Formes de la mobilité internationale des ressources humaines</p> <p><b><i>Communication</i></b></p> <p>Identité numérique, e-réputation, marque employeur</p> <p>Modes, supports et processus de diffusion d'une communication y compris multimédia</p> <p>Médias sociaux : typologie et usages</p> <p>Règles générales du droit relatives aux libertés individuelles, aux données personnelles, au droit à l'image et à la propriété intellectuelle</p>   | <p><b><i>Critères spécifiques au domaine d'activité</i></b></p> <p>Actions proposées favorisant l'attractivité, l'intégration, l'implication et la coopération avec les parties prenantes, internes et externes (collaborateurs, clients, fournisseurs, actionnaires, État, société, etc.).</p> <p>Procédures respectées et mises en œuvre, en tenant compte des outils disponibles, notamment numériques.</p> <p>Outils et méthodes de gestion des ressources humaines mobilisés et adaptés aux situations (fiches métier, fiches et profils de poste et d'emploi, déclaration unique d'embauche, livret d'accueil, tutorat, séminaire d'intégration, outils et dispositifs de mobilité professionnelle et géographique, etc.).</p> <p><b><i>Critères en termes de communication</i></b></p> <p>Communication multimédia véhiculant une image de l'entité valorisée et conforme à sa culture (médias sociaux : réseaux sociaux y compris d'entreprise, messageries, supports et chaînes vidéo, blogs, forums, etc.).</p> <p>Règles de confidentialité et de droits relatifs au champ de la communication respectées.</p> | <p>La personne titulaire du diplôme est force de propositions opérationnelles et accompagne le management dans la mise en œuvre d'un processus de gestion des ressources humaines.</p> <p>Elle s'adapte aux outils et possibilités techniques de l'organisation et travaille en lien avec acteurs internes et externes chargés de la communication.</p> |

|   |   |  |
|---|---|--|
| <p><b>Production et gestion de l'information</b><br/> Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH)</p> | <p>Production d'écrits professionnels adaptés aux destinataires tant par leur contenu que par leur présentation, et véhiculant une image de l'entité valorisante et conforme à l'identité et à la charte graphique.</p> <p><b>Critères en termes de production et de gestion de l'information</b><br/> Système d'information de gestion des ressources humaines mis à jour : données prises en compte et informations actualisées dans le respect de la qualité du système d'information.</p> |  |
|---|---|--|

### Activité 3.2. Contribution à l'amélioration de la vie au travail

|  |   |
|--|---|
| <b>Compétence : mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail</b> |   |
| <b>Tâches</b>  | 3.2.1 Participation à l'analyse des conditions de travail et à la prévention des situations à risques<br>3.2.2 Contribution à l'aménagement des postes et organisation des espaces de travail physiques ou virtuels<br>3.2.3 Accompagnement des actions liées à l'égalité, la diversité et au vivre ensemble au travail   |
| <b>Contexte</b>  | <p>La personne titulaire du diplôme participe à l'amélioration de la santé et de la qualité de vie au travail des personnels de l'entité. Elle propose des solutions adaptées en fonction du contexte d'exercice (secteur d'activité, métiers, tâches), de l'environnement physique et numérique de travail, en tenant compte des situations particulières (organisationnelles, administratives, etc.). En matière d'hygiène, santé, qualité et sécurité au travail, elle prend en compte les aléas, liés aux évolutions de l'environnement ou aux besoins et attentes de l'organisation. Elle accompagne et vient en appui des mesures en faveur de l'égalité professionnelle et de la gestion des diversités (âge, sexe, handicap, nationalités, etc.) afin de favoriser un climat de mieux-vivre au travail.</p>   |
| <b>Données</b>   | <p>Descriptif des activités du processus et des procédures de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse des métiers, des emplois et des postes de travail, formation, etc.)</p> <p>Réglementation juridique et conventionnelle en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc.) : recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, hygiène, santé, qualité, sécurité et conditions de travail</p> <p>Veille informationnelle numérique portant sur l'ensemble des champs de la gestion des ressources humaines et analyses comparées des pratiques dans ce domaine</p> <p>Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI)</p> <p>Documents, en langues française ou étrangère, provenant des partenaires de l'organisation, par exemple : document unique, compte rendu de réunions avec les partenaires sociaux et instances représentatives du personnel et de différents comités et/ou commissions, accords et/ou charte (égalité professionnelle, diversité, etc.)</p> <p>Procédures internes liées à la santé, sécurité et conditions de travail</p> |

| Savoirs associés  | Critères de performance   | Périmètre et responsabilités  |
|---|---|---|
| <p><b>Savoirs spécifiques pour l'activité</b></p> <p>Composantes des conditions de travail et leurs enjeux</p> <p>Ergonomie au travail, accessibilité des postes de travail aux situations de handicap, qualité de vie au travail</p> <p>Risques physiques et psychosociaux</p> <p>Instances représentatives du personnel en vigueur, médecine du travail, inspection du travail et autres institutions publiques</p> <p>Règles de droit liées à la prévention des risques et à la santé, la sécurité et la qualité de vie au travail</p> <p>Styles de management et de leadership</p> <p>Règles juridiques et déontologiques du droit de publication et d'information</p> <p>Chartes portant sur l'égalité et la diversité dans l'entité</p> <p><b>Communication</b></p> <p>Typologie de fonctionnement des groupes (normes, cultures, statuts, styles de leadership, cohésion du groupe)</p> <p>Animation de collectifs de travail : dynamique de groupe, typologie des groupes</p> | <p><b>Critères spécifiques au domaine d'activité</b></p> <p>Mesures de nature ergonomique proposées.</p> <p>Organisation de l'environnement de travail physique et virtuel optimisée.</p> <p>Principaux risques professionnels (psychologiques et psychosociaux) repérés.</p> <p>Mesures d'égalité professionnelle proposées.</p> <p>Accompagnement d'une politique et de mesures en faveur de la gestion des diversités au sein du personnel de l'entité (selon l'âge, le sexe, la nationalité, le handicap, etc.)</p> <p>Problématiques inhérentes à l'hygiène, la santé et la sécurité au travail prises en compte.</p> <p><b>Critères en termes de communication</b></p> <p>Cohésion interne renforcée.</p> <p>Climat de travail amélioré.</p> <p>Production d'écrits professionnels (courrier, courriel, message instantané, rapports, notes d'information et d'instruction, diaporamas, présentations animées, etc.) adaptés aux destinataires tant par leur contenu que par leur présentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- exploitant les outils et les services adaptés, fournis par le système d'information</li> <li>- respectant les règles de la communication écrite et de la langue française</li> <li>- respectant les normes de l'organisation.</li> </ul> <p><b>Critères en termes de production et de gestion de l'information</b></p> <p>Information gérée dans le respect de la confidentialité, des normes et de la réglementation.</p> <p>Gestion de l'information organisée et structurée pour la prise de décision en matière de qualité de vie au travail.</p> <p>Structuration et diffusion par écrit de l'information dans l'entité.</p> | <p>La personne titulaire du diplôme est capable de fournir un diagnostic et de proposer des solutions visant à améliorer la vie au travail.</p> <p>Elle contribue à la cohésion interne dans la limite des responsabilités qui lui sont confiées.</p> |

### Activité 3.3. Collaboration aux relations sociales

|   |  |
|---|--|
| <b>Compétence : organiser les activités du champ des relations sociales</b> |  |
| <b>Tâches</b>   | <p>3.3.1 Organisation des réunions périodiques avec les représentants du personnel</p> <p>3.3.2 Accompagnement des élections professionnelles</p> <p>3.3.3 Préparation et suivi de la négociation sociale</p> <p>3.3.4 Contribution à la communication dans un contexte de conflit social</p>  |
| <b>Contexte</b>   | <p>La personne titulaire du diplôme communique avec les acteurs internes et externes en s'appuyant sur la stratégie de gestion des ressources humaines adaptée au contexte de l'entité en matière de relations sociales. Elle s'appuie sur le dialogue social et veille au respect des procédures légales. Elle participe ainsi à la valorisation de l'image de l'entité, en s'assurant de délivrer une information fiable et de qualité. Elle est aussi en veille afin d'être capable de réagir de façon appropriée aux événements sociaux. Elle vient en appui en matière d'organisation des relations avec les instances représentatives du personnel et/ou syndicales et facilite le dialogue social entre la direction et le personnel de l'entité.</p> <p>La question de la liberté d'expression et, plus généralement des libertés individuelles et collectives dans le cadre de travail, est également à prendre en compte.</p>  |
| <b>Données</b>  | <p>Descriptif des activités du processus et des procédures de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse des métiers, des emplois et des postes de travail, formation, etc.)</p> <p>Réglementation légale, législation et droit conventionnel en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc.) : recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, hygiène, santé, qualité, sécurité et conditions de travail</p> <p>Veille informationnelle numérique portant sur l'ensemble des champs de la gestion des ressources humaines et analyses comparées des pratiques dans ce domaine</p> <p>Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI)</p> <p>Documents, en langues française ou étrangère, provenant des partenaires de l'organisation, par exemple: procès-verbaux de réunions avec les partenaires sociaux (réunions périodiques, élections professionnelles, etc.), comptes rendus de réunions de différents comités et/ou commissions, accords et/ou charte (égalité professionnelle, diversité, etc.), négociation collective, etc.</p> <p>Réglementation en matière d'élections professionnelles, de licenciement individuel, collectif et économique, et de conflits individuels et collectifs.</p> |

| Savoirs associés  | Critères de performance   | Périmètre et responsabilités  |
|---|---|---|
| <p><b>Savoirs spécifiques pour l'activité</b></p> <p>Accords de branches et d'entreprises, conventions collectives : hiérarchie des normes et des textes</p> <p>Instances représentatives du personnel et leur fonctionnement</p> <p>Procédure légale d'organisation des élections professionnelles</p> <p>Obligation légale et processus de négociation, thématiques actuelles de la négociation et adaptation de la relation de travail par le droit négocié (accord salarial, diversité et égalité, entreprise et handicap, santé et qualité de vie au travail, etc.)</p> <p>Typologie des risques liés à la santé et la sécurité au travail</p> <p>Processus et modes de résolution des conflits</p> <p><b>Communication</b></p> <p>Communication de crise dans un contexte de conflit social, communiqué de presse, conférence de presse</p> <p>Circuits et réseaux de communication</p> <p>Production de documents : document (définition, structure, contenu), standardisation (modèle de document, feuille de style, charte graphique), outils de production, publipostage</p> <p>Production de documents multimédia : infographie, logiciels de production associés (dessin, vidéo, son), logiciel de présentation</p> | <p><b>Critères spécifiques au domaine d'activité</b></p> <p>Procédures légales respectées.</p> <p>Textes réglementaires et normes conventionnelles pertinents recherchés et exploités.</p> <p>Déroulement d'une négociation sociale facilité.</p> <p>Tensions et conflits atténués.</p> <p><b>Critères en termes de communication</b></p> <p>Communication avec les partenaires sociaux maîtrisée, dans le cadre notamment, de l'organisation des élections professionnelles et de l'information légale à destination des instances représentatives.</p> <p>Réunions relevant des relations sociales organisées.</p> <p>Communication orale à différents destinataires adaptée.</p> <p>Outils et techniques de communication adaptés aux besoins et objectifs du milieu de travail.</p> <p>Production d'écrits professionnels (courrier, courriel, message instantané, rapports, comptes rendus, notes d'information et d'instruction, diaporamas, présentations animées, etc.) adaptés aux destinataires tant par leur contenu que par leur présentation :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- exploitant les outils et les services adaptés, fournis par le système d'information,</li> <li>- respectant les règles de la langue française,</li> <li>- respectant les règles de la communication écrite,</li> <li>- respectant des règles d'attribution, de confidentialité et les normes de l'organisation,</li> <li>- véhiculant une image de l'entité valorisante et conforme à l'identité et à la charte graphique,</li> <li>- délivrant une information fiable,</li> <li>- dont le stockage et la diffusion respectent les normes de l'organisation.</li> </ul> <p><b>Critères en termes de production et de gestion de l'information</b></p> <p>Informations mises à disposition du personnel et de ses représentants.</p> | <p>La personne titulaire du diplôme dispose de connaissances juridiques et de compétences organisationnelles qu'elle mobilise selon son niveau de responsabilité, la taille, la structure et la culture de l'entité.</p> <p>Les modalités de la communication de crise sont envisagées dans le cadre d'un conflit social collectif. Le rôle de la personne titulaire du diplôme se limite à la collecte et au traitement de l'information, ainsi qu'à la détermination d'éléments de langage adaptés au contexte.</p> |

### Activité 3.4. Participation à la performance sociale

|  |  |
|--|--|
| <b>Compétence : mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective</b> |  |
| <b>Tâches</b>  | <p>3.4.1 Suivi et analyse des indicateurs sociaux</p> <p>3.4.2 Gestion des temps de travail individuels et collectifs</p> <p>3.4.3 Préparation à la démarche d'appréciation des compétences</p> <p>3.4.4 Contribution à l'élaboration et au déploiement du plan de formation professionnelle continue</p>  |
| <b>Contexte</b>  | <p>La personne titulaire du diplôme tient compte pour agir de la nécessité de délivrer une information fiable et de qualité en matière de performance sociale, basée sur des indicateurs quantitatifs et qualitatifs. Les évolutions de l'environnement amènent l'entité à gérer et anticiper les évolutions en matière d'effectifs, d'emplois et de compétences (GPEC : gestion prévisionnelle des emplois et des compétences), en identifiant les métiers, en analysant et mesurant les compétences actuelles et celles dont elle aura besoin à moyen et long terme. La personne titulaire du diplôme contribue au développement de l'employabilité des membres de l'entité, en tenant compte des aspirations de l'ensemble des parties prenantes, internes et externes (personnel de l'entité, clients, fournisseurs, actionnaires, État, société, etc.).</p>   |
| <b>Données</b>   | <p>Descriptif des activités du processus et des procédures de gestion des ressources humaines (recrutement, évaluation, analyse des métiers, des emplois et des postes de travail, formation, etc.)</p> <p>Réglementation légale, législation et droit conventionnel en matière de droit social (accords individuels et collectifs, contrats de travail, etc.) : recrutement, licenciement, négociation, formation, mobilité, hygiène, santé, qualité, sécurité et conditions de travail</p> <p>Veille informationnelle numérique portant sur l'ensemble des champs de la gestion des ressources humaines et analyses comparées des pratiques dans ce domaine</p> <p>Système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) pouvant être intégré à un progiciel de gestion intégré (PGI)</p> <p>Documents, en langues française ou étrangère, provenant des partenaires de l'entité, par exemple : bilan social, tableau de bord social, document unique, accords individuels et collectifs sur les différents champs de la gestion des ressources humaines, comptes rendus d'entretiens avec les collaborateurs, plan de formation, etc.</p> <p>Démarche de l'entité en matière d'identification, de mesure, d'appréciation, de valorisation et de développement des compétences, des effectifs et des emplois</p> |

| Savoirs associés   | Critères de performance   | Périmètre et responsabilités   |
|--|---|--|
| <p><b>Savoirs spécifiques pour l'activité</b><br/>           Bilan social, tableaux de bord sociaux<br/>           Formation professionnelle : acteurs et réglementation<br/>           Compétences et qualifications<br/>           Indicateurs de la performance sociale<br/>           Règles juridiques applicables aux temps de travail, au droit aux congés, au travail à distance, aux entretiens professionnels et en matière de formation professionnelle continue<br/>           Modalités d'externalisation de certaines activités (bilan de compétences, formations, audit, certification)<br/>           Gestion des temps de travail individuels et collectifs</p> <p><b>Production et gestion de l'information</b><br/>           Bases de données sociales<br/>           Interrogation d'un système d'information de gestion des ressources humaines (SIRH) : requête, tri, sélection, projection, jointure<br/>           Production d'informations chiffrées : exploitation de masses de données, tableur, tableaux et graphiques</p> | <p><b>Critères spécifiques au domaine d'activité</b><br/>           Démarche d'appréciation des compétences préparée et suivie à l'aide des outils spécialisés disponibles dans l'entité.<br/>           Plan de formation formalisé, mis en œuvre et suivi en tenant compte des orientations de l'entité et de la consultation des partenaires sociaux.<br/>           Outils de gestion et d'organisation du temps du travail conçu, mis en œuvre et exploité.</p> <p><b>Critères en termes de communication</b><br/>           Communication avec des partenaires internes et externes à l'entité (personnel de l'entité, clients, fournisseurs, actionnaires, État, société, etc.) adaptée à la diversité des interlocuteurs dans le respect des règles de droit, de la culture de l'entité et de ses règles de communication.</p> <p><b>Critères en termes de production et de gestion de l'information</b><br/>           Tableau de bord social alimenté à partir notamment des données extraites du SIRH (âge, sexe, catégories d'emploi, taux d'absentéisme, taux d'accident du travail, taux de rotation du personnel, taux de la masse salariale consacrée à la formation professionnelle continue, taux de promotion interne, etc.).<br/>           Production d'une analyse du tableau de bord social conformément à une demande émanant de la hiérarchie.</p> | <p>La personne titulaire du diplôme accompagne le déploiement des outils de la performance sociale.<br/>           La production d'informations pour aider à la décision nécessite le recours à un tableur pour produire des documents mobilisant l'utilisation de fonctionnalités liées au traitement de données (tris, filtres, sous-totalisation), des formules conditionnelles, des fonctions statistiques, arithmétiques et logiques voire des fonctions plus avancées pour construire un tableau de contingence (tableau croisé dynamique). La présentation sous forme de graphiques améliore la visibilité de l'information produite.</p> |

## **ANNEXE II – MODALITÉS DE CERTIFICATION**

### **Annexe II.A – Description des unités constitutives du diplôme**

#### **U1 – Culture générale et expression**

L'unité "Culture générale et expression" valide les compétences établies par l'arrêté du 16 novembre 2006 intitulé « objectifs, contenus de l'enseignement et référentiel du domaine de la culture générale et de l'expression pour les brevets de technicien supérieur" (publié au BO n° 47 du 21 décembre 2006).

##### **Compétences visées**

Communiquer par écrit :

- appréhender et réaliser un message écrit,
- respecter les contraintes de la langue écrite,
- synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production,
- répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

Communiquer oralement :

- s'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs,
- organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message.

#### **U21 et U22 – Expression et culture en langues vivantes étrangères**

Deux unités sont prévues :

##### **U21 Langue vivante étrangère A**

##### **Compétences visées**

Niveau B2 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits,
- production et interaction écrites,
- compréhension de l'oral,
- production et interaction orales.

##### **U22 Langue vivante étrangère B**

##### **Compétences visées**

Niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits,
- production et interaction écrites,
- compréhension de l'oral,
- production et interaction orales.

## 1- Objectifs des deux unités

L'étude des langues vivantes étrangères contribue à la formation intellectuelle et à l'enrichissement culturel de l'individu. À ce titre, elle a plus particulièrement vocation à :

- favoriser la connaissance des patrimoines culturels des aires linguistiques étudiées,
- susciter le goût et le plaisir de la pratique de la langue,
- donner confiance pour s'exprimer,
- former les étudiantes, étudiants ou les stagiaires à identifier les situations de communication, les genres de discours auxquels ils sont exposés et qu'ils doivent apprendre à maîtriser,
- favoriser le développement d'une capacité réflexive,
- développer l'autonomie,
- préparer les étudiantes et étudiants à la mobilité professionnelle.

Cette étude contribue au développement des compétences professionnelles attendues de la personne titulaire du BTS Support à l'action managériale. Par son positionnement au sein des organisations, la personne titulaire du diplôme est en relation avec les partenaires de l'organisation, de ce fait la qualité de sa communication en langue vivante étrangère est déterminante. En effet, au sein même de l'organisation, la personne titulaire du diplôme peut échanger avec d'autres collaboratrices et collaborateurs d'origine étrangère. Que ce soit avec des partenaires internes ou externes à l'organisation, la personne titulaire du diplôme doit en outre tenir compte des pratiques sociales et culturelles de ses interlocutrices et interlocuteurs pour une communication efficace.

La consolidation et le développement de compétences de communication générale et professionnelle dans deux langues vivantes étrangères, dont l'anglais, sont donc fondamentaux pour l'exercice du métier.

Dans chaque langue, on s'attachera donc à développer les compétences de compréhension et de production à l'écrit (comprendre, produire, interagir), mais également les compétences orales (comprendre, produire, dialoguer), tout en satisfaisant les besoins spécifiques à l'utilisation de la langue vivante dans l'exercice du métier par une inscription des documents supports et des tâches dans le domaine professionnel et dans l'aire culturelle et linguistique de référence.

Le niveau à atteindre est celui fixé dans les programmes pour le cycle terminal du lycée (arrêté du 21 juillet 2010, *Journal officiel* du 28 août 2010 et *Bulletin officiel spécial* n°9 du 30 septembre 2010) en référence au cadre européen commun de référence pour les langues<sup>6</sup>: le niveau B2 pour la première langue vivante étudiée et le niveau B1 pour la seconde langue vivante étudiée.

### **Dans le cadre européen commun de référence (CECRL), le niveau B1 est défini de la façon suivante :**

Une élève ou un élève devient capable de comprendre les points essentiels quand un langage clair et standard est utilisé à propos de choses familières dans le travail, à l'école, dans la vie quotidienne. Elle ou il est en mesure dans la plupart des situations rencontrées en voyage dans une région où la langue est parlée, de produire un discours simple et cohérent sur des sujets familiers. Elle ou il peut relater un événement, décrire un espoir ou un but et exposer brièvement un raisonnement.

---

<sup>6</sup> Cadre européen commun de référence pour les langues ; apprendre, enseigner, évaluer ; Conseil de l'Europe 2001

**Le niveau B2 est défini de la façon suivante :**

Une élève ou un élève peut comprendre le contenu essentiel de sujets concrets ou abstraits dans un texte complexe, y compris une discussion technique dans sa spécialité. Elle ou il peut communiquer avec un degré de spontanéité et d'aisance tel qu'une conversation avec un locuteur natif ne comporte de tension ni pour l'un ni pour l'autre. Elle ou il peut s'exprimer de façon claire et détaillée sur une grande gamme de sujets, émettre un avis sur un sujet d'actualité et exposer les avantages et les inconvénients de différentes possibilités.

**2- Contenus**

La prise en compte de la langue vivante étrangère dans le champ professionnel nécessite d'aller bien au-delà d'un apprentissage d'une communication utilitaire réduite à quelques formules stéréotypées dans le monde économique ou au seul accomplissement de tâches professionnelles. Outre les particularités culturelles liées au domaine professionnel (écriture des dates, unités monétaires, unités de mesure, sigles, abréviations, heure, code vestimentaire, modes de communication privilégiés, gestuelle, etc.), la connaissance des pratiques sociales et des contextes culturels au sein de l'organisation et de son environnement constitue un apport indispensable pour la personne titulaire du diplôme.

On s'attachera donc à développer chez les étudiantes, étudiants ou les stagiaires la connaissance des pays dont la langue est étudiée (contexte socioculturel, us et coutumes, situation économique, politique, vie des entreprises, comportement dans le monde des affaires, normes de courtoisie, etc.), connaissance indispensable à une communication efficace, qu'elle soit limitée ou non au domaine professionnel.

Les tableaux 1 à 5 en annexe mettent en parallèle des tâches de la vie professionnelle auxquelles la personne titulaire du diplôme pourra être confrontée dans l'exercice de son métier, les niveaux attendus pour la réalisation de ces tâches en langue étrangère.

**Tableau 1 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE DE PRODUCTION ORALE EN CONTINU**

| Exemples de tâche professionnelle  | Niveaux   | Exigences associées à la tâche  | Exemples de situation professionnelle   |
|--|---|---|---|
| Annoncer une décision prise par une ou un responsable                                | <p><b>B1</b> : peut faire de très brèves annonces préparées même avec une intonation et un accent étrangers.</p> <p><b>B2</b> : peut faire des annonces sur la plupart des sujets avec clarté et spontanéité.</p> | <p>Respecter l'information à transmettre.</p> <p>Adapter l'annonce au contexte et à l'auditoire.</p>  | <p>Dans le cadre d'un projet, la personne titulaire du diplôme assiste la personne pilote du projet qui a pris une décision quant à la suite à donner au projet.</p> <p>Dans le cadre d'un déplacement, la personne titulaire du diplôme peut s'adresser à un hôtel ou un prestataire pour indiquer des modifications voire des annulations et régler les modalités administratives qui en découlent.</p>   |
| <p>Présenter oralement une information</p> <p>Rendre compte d'un travail réalisé</p> | <p><b>B1</b> : peut faire une description directe et non compliquée en la présentant comme une succession linéaire de points.</p> <p><b>B2</b> : peut faire une description claire, structurée et détaillée.</p>  | <p>Utiliser des auxiliaires de présentation divers (diaporamas, vidéos, tutoriels, etc.)</p> <p>Rendre le propos clair par des synthèses partielles, la mise en évidence des parties de l'exposé, le recours à des illustrations ou graphiques</p> <p>Rendre l'auditoire actif en suscitant des demandes d'élucidation, d'explication complémentaire ou une discussion à des moments précis de l'exposé</p> | <p>Lors de l'accueil de clients étrangers, la personne titulaire du diplôme présente son entreprise, son activité et l'organisation de sa structure.</p> <p>Elle peut présenter les aspects techniques mais également liés à la sécurité du site, des procédures à respecter.</p> <p>Dans le cadre d'un projet, la personne titulaire du diplôme rend compte à un collaborateur ou une collaboratrice d'une filiale à l'étranger de l'avancement du projet (tâches finalisées, imprévus rencontrés, proposition de solutions).</p> <p>Dans une situation d'urgence, (intrusion, attentats, etc.), la personne titulaire du diplôme peut donner des informations de sécurité compréhensibles pour la clientèle étrangère.</p> <p>La personne titulaire du diplôme adapte les capsules de présentation sur des chaînes de vidéos en ligne pour la clientèle internationale.</p> |

| Exemples de tâche professionnelle   | Niveaux   | Exigences associées à la tâche  | Exemples de situation professionnelle   |
|---|---|---|---|
| <p>Argumenter pour aider à la prise de décision</p> <p>Expliquer à des partenaires les raisons d'une décision prise par une ou un responsable</p> | <p><b>B1</b> : peut développer une argumentation suffisante pour se faire comprendre, peut donner brièvement raisons et explications relatives à des opinions, projets et actions, peut faire un exposé simple, direct et préparé et sait expliciter les points importants avec précision.</p> <p><b>B2</b> : peut développer une argumentation claire avec des arguments secondaires et exemples pertinents, peut enchaîner des arguments avec logique, peut expliquer un point de vue sur un problème en donnant les avantages et les inconvénients d'options diverses.</p> | <p>Faire une présentation organisée : mettre en évidence les avantages et les inconvénients d'une option.</p> <p>Savoir s'exprimer à partir de notes succinctes.</p> <p>Savoir rapporter des données chiffrées (proportions, dates, etc.).</p> <p>Savoir hiérarchiser les informations de manière à établir un plan cohérent.</p> <p>Savoir souligner les relations logiques dans le discours : changement d'orientation, compléments, illustrations.</p> <p>Connaître les formes linguistiques utiles pour argumenter : expression de l'opinion, de l'accord/désaccord, du contraste, de la cause, de la conséquence, etc.</p> | <p>Au sein d'un groupe de travail, la personne titulaire du diplôme assiste sa ou son responsable hiérarchique et présente un diagnostic de la situation et propose des solutions en mettant en évidence les avantages et les inconvénients de chacune d'elle de manière à aider à la prise de décision. Une fois la décision arrêtée, elle l'explique aux partenaires concernés.</p> <p>La personne titulaire du diplôme peut assister sa ou son responsable hiérarchique pour animer une réunion avec des participants étrangers. Elle peut introduire la réunion (objectifs, ordre du jour) et/ou conclure la réunion (synthèse des échanges, solutions retenues, etc.).</p> |

**Tableau 2 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE D'INTERACTION ORALE**

| Exemples de tâche professionnelle                      | Niveaux   | Exigences associées à la tâche   | Exemples de situation professionnelle  |
|--|---|--|--|
| <p align="center"><b>Participer à un entretien</b></p> | <p><b>B1</b> : peut répondre aux questions mais peut avoir besoin de faire répéter.<br/>Peut exprimer poliment un accord ou un désaccord, donner brièvement des raisons et explications, fournir des renseignements concrets mais avec une précision limitée.</p> <p><b>B2</b> : peut répondre aux questions avec aisance.<br/>Peut prendre l'initiative lors d'un entretien en résumant ce qu'il a compris et en approfondissant les réponses intéressantes.</p> | <p>Savoir intervenir sur des sujets appropriés de façon à entretenir une conversation informelle n'entraînant aucune tension.</p> <p>Savoir intervenir de manière adéquate en utilisant les moyens d'expression appropriés.</p> <p>Savoir commencer un discours, prendre la parole au bon moment et terminer la conversation quand on le souhaite même si c'est parfois sans élégance.</p> <p>Savoir varier la formulation de ce que l'on souhaite dire.</p> <p>Savoir expliciter une idée, un point précis, corriger une erreur d'interprétation, apporter un complément d'information.</p> <p>Savoir formuler une demande, donner une information, exposer un problème, intervenir avec diplomatie.</p> <p>Savoir utiliser des expressions toutes faites pour gagner du temps, pour formuler son propos et garder la parole.</p> <p>Savoir donner suite à des déclarations faites par d'autres interlocuteurs et en faisant des remarques à propos de celles-ci pour faciliter le développement de la discussion.</p> <p>Savoir soutenir la conversation sur un terrain connu en confirmant sa compréhension, en invitant les autres à participer etc.</p> <p>Savoir poser des questions pour vérifier que l'on a compris ce que le locuteur voulait dire et faire clarifier les points équivoques. Confirmer que l'on a compris et inviter les autres à participer.</p> <p>Savoir s'adapter aux changements de sujet, de style et</p> | <p>Lors d'une réunion de travail avec un partenaire étranger, la personne titulaire du diplôme échange pour organiser le déplacement d'une personne de son équipe.</p> <p>Une collaboratrice ou un collaborateur de l'équipe peut déléguer à la personne titulaire du diplôme la prise en charge d'un prestataire étranger afin de recueillir les informations nécessaires et éventuellement négocier avec ce dernier.</p> <p>La ou le responsable hiérarchique peut confier à la personne titulaire du diplôme l'accueil d'une candidate étrangère ou d'un candidat étranger pour un recrutement.</p> |

| Exemples de tâche professionnelle                                       | Niveaux  | Exigences associées à la tâche  | Exemples de situation professionnelle  |
|---|--|---|--|
| <p align="center"><b>Communiquer au téléphone ou en face à face</b></p> | <p><b>B1</b> : peut échanger avec une certaine assurance, un grand nombre d'informations sur des sujets courants, discuter la solution de problèmes particuliers, transmettre une information simple et directe et demander plus de renseignements et des directives détaillées. Peut prendre rendez-vous, gérer une plainte, réserver un voyage ou un hébergement et traiter avec des autorités à l'étranger. Peut exprimer la surprise, la joie, la tristesse, la curiosité et l'indifférence et exprimer ces sentiments mais éprouve encore des difficultés à formuler exactement ce qu'il veut dire</p> <p><b>B2</b> : peut transmettre avec sûreté une information détaillée, décrire de façon claire une démarche et faire la synthèse d'informations et d'arguments et en rendre compte, peut esquisser clairement à grands traits une question ou un problème, faire des spéculations sur les causes et les conséquences et mesurer les avantages et les inconvénients des différentes approches, Peut mener une négociation pour trouver une solution à un problème (plainte, recours)</p> <p>Peut exprimer des émotions et justifier ses opinions.</p> | <p align="center">de tons rencontrés normalement dans une conversation.</p> <p align="center">Cf. ci-dessus</p> | <p>La personne titulaire du diplôme accueille des partenaires étrangers et les dirige vers leurs interlocutrices et interlocuteurs.</p> <p>Pour gérer l'approvisionnement en fournitures de son service, la personne titulaire du diplôme s'adresse à un fournisseur étranger pour demander le tarif de produits.</p> <p>Lors de la réception d'un appel téléphonique, la personne titulaire du diplôme réalise un filtrage de l'appel en respectant les consignes de sa ou son responsable hiérarchique.</p> <p>Lors de l'accueil d'un groupe étranger dans le cadre par exemple de tourisme industriel, la personne titulaire du diplôme peut échanger avec le groupe sur l'histoire de l'entreprise et son implantation dans un lieu géographique.</p> <p>Lors d'un déplacement à l'étranger de responsables ou de collaboratrices ou collaborateurs, la personne titulaire du diplôme peut intervenir par téléphone auprès des autorités pour traiter une situation liée au transport de matériel auprès de services de douanes, consulat, service de police, etc.</p> |

**Tableau 3 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE DE COMPRÉHENSION DE L'ORAL**

| Exemples de tâche professionnelle   | Niveaux  | Exigences associées à la tâche   | Exemples de situation professionnelle   |
|---|--|--|---|
| <p align="center"><b>Comprendre une information ou une demande d'information en face à face ou au téléphone pour être en mesure de se renseigner, s'informer ou réagir en conséquence dans le cas par exemple d'une réclamation<sup>7</sup></b></p> | <p><b>B1</b> : peut comprendre l'information si la langue est standard et clairement articulée. Peut suivre les points principaux d'une discussion conduite dans une langue simple.</p> <p><b>B2</b> : peut comprendre en détail les explications données au téléphone ainsi que le ton adopté par l'interlocuteur et son humeur. Peut suivre une conversation qui se déroule à vitesse normale mais doit faire des efforts.</p> | <p>Anticiper la teneur du message à partir d'indices situationnels ou de la connaissance préalable que l'on a de l'interlocuteur ou du sujet de la conversation à tenir de façon à orienter son écoute.</p> <p>Déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, etc.).</p>  | <p>La personne titulaire du diplôme accueille ou reçoit un appel d'un partenaire étranger et doit comprendre son besoin.</p> <p>La personne titulaire du diplôme contacte un prestataire ou un fournisseur pour lui faire part d'un oubli ou d'une erreur.</p> <p>La personne titulaire du diplôme doit pouvoir renseigner une ou un salarié sur la réservation d'un hébergement ou encore d'un moyen de transport.</p> |
| <p><b>Comprendre des annonces et des messages oraux dans un lieu public ou sur un répondeur pour s'orienter, obtenir des renseignements</b></p> <p><b>Comprendre des consignes pour effectuer une tâche</b></p>                                     | <p><b>B1</b> : Peut comprendre en détail des informations techniques simples.</p> <p><b>B2</b> : Peut comprendre en détail des annonces et messages courants à condition que la langue soit standard et le débit normal.</p>   | <p>Pour des annonces :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- repérer les informations essentielles dans un environnement sonore bruyant (cas d'annonces dans des lieux publics),</li> <li>- repérer les marqueurs indiquant un ordre d'exécution (tout d'abord, ensuite, après avoir fait ceci, enfin, etc.),</li> <li>- repérer les données chiffrées (dates, heures, porte, quai, numéro de train ou de vol),</li> </ul> <p>Pour des consignes :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- maîtriser les formes verbales utiles (impératifs, infinitifs).</li> </ul> | <p>La personne titulaire du diplôme écoute un message téléphonique laissé par un partenaire étranger et rend compte de l'appel à sa ou son responsable hiérarchique.</p>  |

<sup>7</sup> Dans cette tâche d'interaction c'est la partie compréhension qui est traitée ici. Pour la partie expression, se reporter à la tâche correspondante dans le tableau : interaction orale.

| Exemples de tâche professionnelle   | Niveaux   | Exigences associées à la tâche  | Exemples de situation professionnelle  |
|---|---|---|--|
| <p><b>Comprendre des documents audio-visuels par exemple en relation avec le domaine professionnel, pour s'informer</b></p> | <p><b>B1</b> : peut comprendre les points principaux<br/> <b>B2</b> : peut comprendre le contenu factuel et le point de vue adopté dans des émissions de télévision ou des vidéos relatives à son domaine d'intervention.</p> | <p>Déduire des informations des éléments périphériques (bruits de fond, voix, ton, images...).</p> <p>Repérer les différents locuteurs et leurs relations</p> | <p>La personne titulaire du diplôme visualise une vidéo sur le site d'un hôtel pour préparer le déplacement d'une personne de son équipe.</p> <p>Elle peut également travailler sur des applications d'une région, d'une ville et transmettre les informations (applications de métro ou météo, etc.).</p> <p>Elle peut également s'informer des travaux de clients ou concurrents à partir des présentations sur des chaînes de présentation en ligne et sur les réseaux sociaux.</p> |

**Tableau 4 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE DE COMPRÉHENSION DE DOCUMENTS ÉCRITS**

| Exemples de tâche professionnelle  | Niveaux  | Exigences associées à la tâche  | Exemples de situation professionnelle  |
|--|--|---|--|
| <p align="center"><b>Lire de courts écrits quotidiens, des documents d'entreprise, des instructions, la correspondance professionnelle, pour trouver une information exécuter une tâche ou réagir en conséquence</b></p> | <p><b>B1</b> : peut comprendre l'essentiel et prélever les informations pertinentes nécessaires à une réutilisation, les classer à condition que les documents soient courts et directs.</p> <p>Peut comprendre le mode d'emploi d'un appareil, le mode opératoire d'un logiciel s'il est direct, non complexe et clairement rédigé.</p> <p><b>B2</b> : peut comprendre dans le détail des instructions longues et complexes (mode d'emploi, consignes de sécurité, description d'un processus ou d'une marche à suivre).</p> <p>Peut exploiter des sources d'information multiples afin de sélectionner les informations pertinentes et en faire la synthèse.</p> | <p>Adapter la méthode de lecture au texte et à l'objectif de lecture (informations recherchées par exemple).</p> <p>Repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol.</p> <p>Retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel.</p> <p>Pour la correspondance :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- repérer expéditeur, destinataire,</li> <li>- identifier le problème posé.</li> </ul> | <p>La personne titulaire d'un diplôme reçoit d'un partenaire étranger un courriel destiné à sa ou son responsable hiérarchique.</p> <p>Elle recherche sur la toile (<i>web</i>) un produit pour gérer l'approvisionnement en fournitures de son service.</p>   |
| <p align="center"><b>Lire des articles de presse et des documents divers (essais, témoignages...) en relation ou non avec l'activité de l'entreprise pour s'informer au sujet du pays étranger</b></p>                   | <p><b>B1</b> : reconnaître les points significatifs dans un article de journal direct et non complexe.</p> <p><b>B2</b> : identifier rapidement le contenu et la pertinence d'une information, obtenir des renseignements dans des articles spécialisés, comprendre des articles sur des problèmes contemporains et dans lesquels les auteurs adoptent une position ou un point de vue.</p>  | <p>Prendre rapidement connaissance du contenu d'un article grâce au titre, au sous-titre, au paragraphe introductif et à la conclusion.</p> <p>Repérer les phrases clés afin d'accéder à l'essentiel par une lecture survol.</p> <p>Retrouver les phrases minimales afin d'accéder rapidement à la compréhension de l'essentiel.</p> <p>Savoir identifier les intentions de l'auteur et distinguer les faits des opinions.</p>  | <p>Dans le cadre de sa veille informationnelle, La personne titulaire d'un diplôme est abonnée à une lettre d'information (<i>newsletter</i>) en langue étrangère. La personne titulaire d'un diplôme suit l'actualité de l'entreprise et de ses concurrents sur les réseaux sociaux et la toile (<i>web</i>).</p> |

**Tableau 5 : ACTIVITÉ LANGAGIÈRE DE PRODUCTION ET INTERACTION ÉCRITES**

| Exemples de tâche professionnelle   | Niveaux  | Exigences associées à la tâche  | Exemples de situation professionnelle  |
|---|--|---|--|
| <p><b>Rédiger des documents professionnels pour communiquer avec des clients, fournisseurs ou des prestataires</b></p>            | <p><b>B1</b> : peut apporter une information directe.<br/> <b>B2</b> : peut rédiger des courriers de façon structurée en soulignant ce qui est important et en faisant des commentaires.</p>   | <p>Connaître les différents types de courriers : structure, présentation, mise en page.<br/> Disposer de modèles de documents.<br/> Savoir écrire les dates.<br/> Savoir utiliser les formules d’usage.<br/> Savoir développer une argumentation claire avec arguments secondaires et exemples pertinents, savoir enchaîner des arguments avec logique, savoir faire une contre-proposition.<br/> Contrôler sa production a posteriori.</p> | <p>La personne titulaire du diplôme rédige un courriel pour demander des renseignements à un prestataire. Elle joint un cahier des charges détaillant le besoin. Elle rédige un article en langue étrangère publié sur le réseau social d’entreprise. Elle répond à un message posté sur le forum de l’espace de travail collaboratif en langue étrangère. Elle assure la visibilité de l’entreprise sur les réseaux sociaux en partageant des informations en langue étrangère.</p> |
| <p><b>Rédiger des notes et des messages à destination d’un tiers pour transmettre des informations, donner des consignes.</b></p> | <p><b>B1</b><sup>8</sup> : peut prendre un message concernant une demande d’information, l’explication d’un problème, peut laisser des notes qui transmettent une information simple et immédiatement pertinente à des employés, des collaborateurs, des collègues, un supérieur, etc. en communiquant de manière compréhensible les points qui lui semblent importants.</p> | <p>Formuler de façon concise.<br/> Mettre en évidence l’essentiel.</p>  | <p>La personne titulaire du diplôme a reçu une consigne qu’elle doit transmettre à un partenaire étranger. La personne titulaire du diplôme doit rédiger ou traduire une courte note d’information à destination de collaboratrices et collaborateurs étrangers. Elle peut mettre un jour un document en ligne qui ne serait pas actualisé (visa, demande ESTA ou autres pour les pays hors de l’union européenne).</p>  |

<sup>8</sup> Il n’existe pas de descripteur pour le niveau B2. C’est donc le descripteur pour le niveau B1 qui est pris comme référence.

| Exemples de tâche professionnelle                                       | Niveaux   | Exigences associées à la tâche   | Exemples de situation professionnelle   |
|---|---|--|---|
| <b>Préparer des supports de communication</b>                           | <p><b>B1</b> : peut écrire des descriptions détaillées et articulées. Des erreurs de langue subsistent mais ne gênent pas la lecture.</p> <p><b>B2</b> : peut écrire des descriptions claires et détaillées. Les erreurs de syntaxe sont rares et corrigées à la relecture.</p> | <p>Analyser les consignes afin d'identifier les mots clés qui vont renseigner sur le type d'écrit à produire (décrire, argumenter, comparer, expliquer, raconter), et l'objectif de la description (présenter de façon neutre, convaincre, etc.).</p> <p>Mobiliser ses connaissances afin de prévoir la structure du document à produire, les idées, les moyens linguistiques pertinents.</p> <p>Contrôler sa production a posteriori pour corriger les erreurs, utiliser des reformulations en cas de difficulté.</p> | <p>La personne titulaire du diplôme prépare un support en langue étrangère (diaporama ou autre) qui sera utilisé par les membres de son équipe lors d'un déplacement ou d'une réunion avec des partenaires étrangers.</p> |
| <b>Rédiger une synthèse d'informations à partir de sources diverses</b> | <p><b>B1</b> : peut résumer une source d'information factuelle et donner son opinion.</p> <p><b>B2</b> : peut synthétiser des informations et des arguments issus de sources diverses (orales et/ou écrites pour en rendre compte).</p>   | <p>Prendre des notes organisées.</p> <p>Rédiger de façon hiérarchisée à partir de notes.</p> <p>Synthétiser en fonction d'axes prédéterminés.</p> <p>Savoir faire ressortir les articulations du discours : marques des enchaînements logiques d'une partie à une autre, d'une sous-partie à une autre, marque de la concession, du contraste.</p> <p>Contrôler sa production a posteriori pour corriger les erreurs, utiliser des reformulations en cas de difficulté.</p>  | <p>La personne titulaire du diplôme est chargée de réaliser le compte-rendu d'une réunion en langue étrangère.</p>  |

### **U3 – Culture économique, juridique et managériale**

*Elle est définie par l'arrêté du « Culture économique juridique et managériale » (B.O. n°).*

*Compétences visées :*

- - analyser des situations économiques, juridiques et managériales auxquelles l'entreprise est confrontée ;
- - exploiter une base documentaire économique, juridique ou managériale ;
- - proposer des solutions argumentées et mobilisant des notions et les méthodologies économiques, juridiques ou managériales adaptées aux situations proposées ;
- - établir un diagnostic (ou une partie de diagnostic) préparant une prise de décision stratégique ;
- - exposer ses analyses et ses propositions de manière cohérente et argumentée.

### **U4 – Optimisation des processus administratifs**

*Compétences visées :*

- 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.

### **U5 – Gestion de projet**

*Compétences visées :*

- formaliser le cadre du projet,
- conduire une veille informationnelle,
- suivre et contrôler le projet,
- évaluer le projet.

### **U6 – Collaboration à la gestion des ressources humaines**

*Compétences visées :*

- gérer la relation de travail
- mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail
- organiser les activités du champ des relations sociales
- mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective

### **Unités facultatives**

#### **Unité de langue étrangère C**

*Compétences visées au niveau B1 du CECRL pour les activités langagières suivantes :*

- compréhension de documents écrits,
- production et interaction écrites,
- compréhension de l'oral,
- production et interaction orales.

## **Unité de module de parcours individualisé**

*Compétence visée :*

- Construire une démarche personnelle d'acquisition de compétences complémentaires.

## **Annexe II.B – Dispenses d’unités au titre d’un BTS ou d’un DUT du secteur tertiaire**

Les candidates et candidats titulaires d’un BTS d’une autre spécialité, d’un DUT ou d’un diplôme national de niveau III ou supérieur seront, à leur demande, dispensés de passer l’unité U1 « culture générale et expression » du BTS Support à l’action managériale ainsi que des unités U21 et U22 de langue vivante étrangère, sous réserve d’avoir validé deux langues dans l’autre diplôme dont une est l’anglais.

Les candidates et candidats titulaires d’un BTS d’une autre spécialité, d’un DUT ou d’une licence ayant validé une ou des unités d’enseignement d’économie-droit-management au cours de leur formation seront, à leur demande, dispensés de subir l’unité U3 « culture économique, juridique et managériale» définie par le présent arrêté.

## Annexe II.C – Règlement d'examen

| BTS Support à l'action managériale   |        |       |   |   |  |   |                        |
|--|--------|-------|---|---|--|---|------------------------|
| Intitulés et coefficients des épreuves et unités                                       |        |       | Voie scolaire dans un établissement public ou privé sous contrat, CFA ou section d'apprentissage habilité, formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités |   | Formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités | Voie scolaire dans un établissement privé, CFA ou section d'apprentissage non habilité, formation professionnelle continue dans les établissements publics non habilités ou en établissement privé, enseignement à distance, candidats justifiant de 3 ans d'expérience professionnelle |                        |
| Épreuves   | Unités | Coef. | Forme   | Durée   | Évaluation en cours de formation   | Forme ponctuelle  | Durée                  |
| E1 Culture générale et Expression  | U1     | 3     | Ponctuelle<br>Écrite  | 4 heures  | CCF<br>3 situations d'évaluation   | Écrite  | 4 heures               |
| E2 Expression et culture en langues vivantes étrangères<br>Sous-épreuve E21 Langue A * | U21    | 2     | Ponctuelle<br>Écrite<br>Orale   | 2 heures<br>20 minutes  | CCF<br>4 situations d'évaluation   | Écrite<br>Orale   | 2 heures<br>20 minutes |
| Sous-épreuve E22 Langue B *  | U22    | 1     | Écrite<br>Orale   | 2 heures<br>20 minutes  | CCF<br>4 situations d'évaluation   | Écrite<br>Orale   | 2 heures<br>20 minutes |
| E3 Culture économique, juridique et managériale  | U3     | 3     | Ponctuelle<br>Écrite  | 4h  | CCF<br>2 situations d'évaluation   | Écrite  | 4h                     |
| E4 Optimisation des processus administratifs   | U4     | 4     | Ponctuelle<br>Orale   | 55 minutes  | CCF<br>1 situation d'évaluation orale  | Orale   | 55 minutes             |
| E5 Gestion de projet   | U5     | 4     | CCF<br>2 situations d'évaluation  | Situation A :<br>15 minutes<br>Situation B :<br>1 heure<br>15 minutes | CCF<br>1 situation d'évaluation  | Orale et pratique   | 1 heure<br>30 minutes  |
| E6 Collaboration à la gestion des ressources humaines                                  | U6     | 4     | Ponctuelle<br>Écrite  | 4 heures  | Ponctuelle<br>Écrite   | Écrite  | 4 heures               |
| EF 1*** Langue vivante étrangère C**   |        |       | Ponctuelle<br>orale   | 20 minutes  | Orale  | Orale   | 20 minutes             |
| EF 2*** Module de parcours individualisé   |        |       | Ponctuelle<br>orale   | 20 minutes  | Orale  | Orale   | 30 minutes             |

\* Liste des langues autorisées : anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais, russe, japonais et hébreu. L'une des deux langues vivantes étrangères choisies par la candidate ou 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.

\*\*\* Pour ces deux épreuves facultatives, seuls comptent les points au-dessus de la moyenne.

## **Annexe II.D – Définition des épreuves**

### **Épreuve E1 – Culture générale et expression**

**Coefficient : 3**

#### **1 – Objectif**

L'objectif visé est de vérifier l'aptitude de la candidate et du candidat à communiquer avec efficacité dans la vie courante et la vie professionnelle.

L'évaluation sert donc à vérifier les capacités de la candidate et du candidat :

- communiquer par écrit ou oralement,
- s'informer, se documenter,
- appréhender un message,
- réaliser un message,
- apprécier un message ou une situation.

*(Arrêté du 16 novembre 2006 – JO du 29 novembre 2006 - BO n° 47 du 21 décembre 2006)*

#### **2 – Modalités d'évaluation**

##### **A – Forme ponctuelle : épreuve écrite, durée : 4 heures**

Trois à quatre documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) sont proposés ; ils sont choisis en référence à l'un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS. Chacun d'eux est daté et situé dans son contexte.

##### **- Première partie : synthèse (notée sur 40)**

La candidate ou le candidat rédige une synthèse objective en confrontant les documents fournis.

##### **- Seconde partie : écriture personnelle (notée sur 20)**

La candidate ou le candidat répond de façon argumentée à une question relative aux documents proposés. La question posée invite à confronter les documents proposés en synthèse et les études de documents menées dans l'année en cours de « culture générale et expression ».

*La note globale est ramenée à une note sur 20 points.*

##### **B – Contrôle en cours de formation, 3 situations d'évaluation**

L'unité de culture générale et expression est constituée de trois situations d'évaluation de poids identique :

- deux situations relatives à l'évaluation de la capacité de la candidate ou du candidat à appréhender et à réaliser un message écrit,
- une situation relative à la capacité de la candidate ou du candidat à communiquer oralement, évaluée lors de la soutenance du rapport de stage.

### **1) Première situation d'évaluation : épreuve écrite, durée indicative : 2 heures**

#### a) Objectif général :

Évaluation de la capacité de la candidate ou du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

#### b) Compétences à évaluer :

- respecter les contraintes de la langue écrite,
- synthétiser des informations : fidélité à la signification des documents, exactitude et précision dans leur compréhension et leur mise en relation, pertinence des choix opérés en fonction du problème posé et de la problématique, cohérence de la production (classement et enchaînement des éléments, équilibre des parties, densité du propos, efficacité du message).

#### c) Exemple de situation :

Réalisation d'une synthèse de documents à partir de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.) dont chacun est daté et situé dans son contexte. Ces documents font référence au deuxième thème du programme de la deuxième année de STS.

### **2) Deuxième situation d'évaluation : épreuve écrite, durée indicative : 2 heures**

#### a) Objectif général :

Évaluation de la capacité de la candidate ou du candidat à appréhender et réaliser un message écrit.

#### b) Compétences à évaluer :

- respecter les contraintes de la langue écrite,
- répondre de façon argumentée à une question posée en relation avec les documents proposés en lecture.

#### c) Exemple de situation :

À partir d'un dossier donné à lire dans les jours qui précèdent la situation d'évaluation et composé de 2 à 3 documents de nature différente (textes littéraires, textes non littéraires, documents iconographiques, tableaux statistiques, etc.), reliés par une problématique explicite en référence à un des deux thèmes inscrits au programme de la deuxième année de STS, et dont chaque document est daté et situé dans son contexte, rédaction d'une réponse argumentée à une question portant sur la problématique du dossier.

### **3) Troisième situation d'évaluation : épreuve orale**

#### a) Objectif général :

Évaluation de la capacité de la candidate ou du candidat à communiquer oralement.

#### b) Compétences à évaluer :

- s'adapter à la situation : maîtrise des contraintes de temps, de lieu, d'objectifs et d'adaptation au destinataire, choix des moyens d'expression appropriés, prise en compte de l'attitude et des questions du ou des interlocuteurs.

- organiser un message oral : respect du sujet, structure interne du message (intelligibilité, précision et pertinence des idées, valeur de l'argumentation, netteté de la conclusion, pertinence des réponses, etc.).

*Chaque situation est notée sur 20 points. La note globale est ramenée à une note sur 20.*

Le niveau d'exigence et les critères d'évaluation sont identiques à ceux de l'épreuve sous sa forme ponctuelle.

L'établissement de formation adresse au jury, pour une date limite fixée par les autorités académiques, une proposition de note pour chaque candidate ou candidat. En appui de celle-ci, il doit tenir à la disposition du jury et de l'autorité rectorale pour la session considérée et conserver jusqu'à la session suivante le sujet support de la situation et les productions des candidates et des candidats. La proposition de note qui sera arrêtée par le jury final ne doit en aucun cas être communiquée aux candidates et candidats.

## **Épreuve E2 – Expression et culture en langues vivantes étrangères**

*L'épreuve se décompose en deux sous-épreuves évaluant respectivement :*

**E21 Langue A : U21 coefficient 2**

**E22 Langue B : U22 coefficient 1**

Les langues autorisées sont les suivantes : anglais, allemand, arabe, chinois, espagnol, italien, portugais, russe, japonais et hébreu (selon les arrêtés du 21 octobre 2009 et du 6 février 2012). L'une des deux langues choisies par la candidate ou le candidat est l'anglais.

### **1 – Finalités et objectifs**

L'épreuve a pour but d'évaluer au niveau B2 pour la langue A et au niveau B1 pour la langue B les compétences langagières suivantes :

- compréhension de documents écrits,
- production et interaction écrites,
- compréhension de l'oral,
- production et interaction orales.

### **2 – Modalités d'évaluation des sous-épreuves E21 et E22**

Chaque sous-épreuve comprend une partie écrite et une partie orale, elle se déroule sous forme ponctuelle sauf pour les candidates et les candidats relevant de la formation professionnelle continue dans des établissements publics habilités au contrôle en cours de formation.

Les modalités d'évaluation sont identiques pour les deux sous-épreuves. Le poids respectif de la partie écrite et de la partie orale dans l'évaluation est équivalent.

#### **2.1 Compréhension de l'écrit et de l'expression écrite**

Dictionnaire unilingue autorisé.

#### **A – Forme ponctuelle, durée 2 heures**

##### **Support(s) pour l'écrit :**

Un ou plusieurs documents en langue vivante étrangère dont le contenu est en relation avec la profession et l'aire culturelle et linguistique de référence. L'ensemble n'excèdera pas 50 lignes.

Deux exercices de même pondération sont proposés :

##### **1 – Compréhension de l'écrit**

Rédaction en français d'un compte rendu faisant apparaître les idées essentielles du ou des documents supports.

##### **2 – Expression écrite**

Rédaction en langue vivante étrangère d'un écrit (courrier, courriel, bref rapport, etc.) en relation avec l'exercice de la profession à partir d'éléments de contexte ou de consignes en langue vivante étrangère ou en français.

## **B – Contrôle en cours de formation pour les candidates et candidats issus de la formation professionnelle continue dans les établissements publics habilités**

Il est constitué de deux situations d'évaluation de même poids se déroulant au cours de la deuxième année et correspondant aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'écrit (1 heure, coefficient 1), expression écrite (1 heure, coefficient 1).

Les modalités de l'épreuve sont identiques à celles de l'épreuve ponctuelle.

### **2.2 Production orale en continu et en interaction**

#### **A – Forme ponctuelle, durée 20 minutes et 20 minutes de préparation**

L'épreuve prend appui sur des documents audio ou vidéo.

##### **Nature des documents :**

Les documents enregistrés audio ou vidéo présentent des situations en lien avec les activités de support à l'action managériale, sans toutefois présenter une technicité excessive. Il pourra s'agir de monologues, dialogues, discours, discussions, commentaires de journaux télévisés, émissions de radio ou encore des vidéos disponibles sur un site *web* d'hébergement.

Il ne s'agira en aucune façon d'écrit oralisé ni d'enregistrements issus de manuels.

On évitera les articles de presse ou tout autre document conçus pour être lus. En effet, ces derniers parce qu'ils sont rédigés dans une langue écrite compliquent considérablement la tâche de l'auditeur ou de l'auditrice. De plus, la compréhension d'un article enregistré ne correspond à aucune situation dans la vie professionnelle.

##### **Longueur des enregistrements :**

Leur durée n'excèdera pas trois minutes au maximum. Le recours à des documents authentiques nécessite parfois de sélectionner des extraits un peu longs afin de ne pas procéder à la coupure de certains éléments qui facilitent la compréhension plus qu'ils ne la compliquent. Il convient néanmoins de ne pas alourdir inutilement la charge des candidates et des candidats. C'est la raison pour laquelle une limite est fixée.

Dans le cas de deux documents (longueur d'enregistrement maximale de 3 minutes pour le total des deux), on veillera à ce qu'ils soient de nature différente : dialogue et monologue par exemple.

##### **Déroulement de l'épreuve :**

Le titre du ou des enregistrements sera communiqué à la candidate ou au candidat.

L'écoute d'un ou de deux documents audio ou vidéo est suivie d'une restitution orale et d'un entretien en langue étrangère.

#### **1) Écoute**

Les deux écoutes sont espacées de 2 minutes. La candidate ou le candidat peut prendre des notes lors de l'écoute.

## **2) Restitution orale et entretien (durée 20 minutes)**

Dans un premier temps, la candidate ou le candidat rend compte de façon autonome de ce qu'elle ou il a compris (5 minutes environ).

Puis suit un entretien destiné à l'amener à préciser certains points, à s'assurer de la compréhension des éléments essentiels et/ou de certains détails, voire à faire part de ses réactions si la compréhension est satisfaisante.

### **B – Contrôle en cours de formation : 2 situations**

Il est constitué de deux situations d'évaluation de même poids en langue vivante étrangère A (2 situations) et en langue vivante étrangère B (2 situations), correspondant aux deux activités langagières évaluées en épreuve ponctuelle : compréhension de l'oral et expression orale.

**Situation 1** : compréhension de l'oral : 20 minutes à 25 minutes sans préparation ; la nature des documents est identique à celle de l'épreuve ponctuelle.

Le titre du ou des enregistrements est communiqué à la candidate ou au candidat.

Après deux écoutes espacées de 2 minutes d'un ou de deux documents audio ou vidéo, la candidate ou le candidat rendra compte par écrit ou oralement en langue étrangère. La correction de la langue étrangère ne sera pas évaluée dans cette partie de l'épreuve, l'important étant pour la candidate ou le candidat de faire la preuve qu'elle ou il a compris.

**Situation 2** : expression orale 15 minutes + 20 minutes de préparation

Dans un premier temps, la candidate ou le candidat présente un document relatif à son domaine professionnel ; document ou dossier dont elle ou il aura eu connaissance pendant le temps de préparation. Comme il s'agit de vérifier l'aptitude de la candidate ou du candidat à s'exprimer en langue étrangère, le document ne devra présenter aucune difficulté de compréhension. (5 minutes).

Dans un second temps, un entretien avec la candidate ou le candidat permettra au jury pour demander précisions, explications, réactions (10 minutes).

## **Épreuve E3 – Culture économique juridique et managériale**

### **Épreuve orale – Coefficient 3**

Épreuve définie par l'arrêté du (BO du ).

## **Épreuve E4 – Optimisation des processus administratifs**

### **Épreuve orale – Coefficient 4**

#### **1 – Objectif**

Cette épreuve vise à évaluer chez la candidate ou le candidat l'acquisition des compétences décrites dans le bloc de compétences « Optimisation des processus administratifs », à savoir :

- 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.

#### **2 – Critères d'évaluation**

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés pour chaque compétence du bloc « Optimisation des processus administratifs » figurant dans le référentiel de certification. Les critères associés à chaque compétence sont exprimés en termes opérationnels spécifiques au domaine d'activité, communicationnels ainsi qu'en termes de production et de gestion de l'information.

#### **3 – Modalités d'évaluation**

L'épreuve se déroule sous forme ponctuelle orale, sauf pour les candidates et les candidats de la formation professionnelle des établissements habilités au CCF.

Elle prend appui sur un dossier et la prestation orale de la candidate ou du candidat. L'évaluation est guidée par une grille nationale présentée dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

##### **3.1 – Contenu du dossier**

Le dossier est personnel, il est élaboré par la candidate ou le candidat à l'aide d'outils numériques. Il présente des missions réalisées par la candidate ou le candidat correspondant à chacune des quatre activités du domaine d'activité « Optimisation des processus administratifs ». Ainsi chaque mission correspond à une activité différente du bloc "Optimisation des processus administratifs".

Les travaux présentés ont été réalisés au cours de la formation de la candidate ou du candidat, y compris durant les stages en milieu professionnel. Pour les candidates et candidats se présentant au titre de l'expérience professionnelle, les missions sont construites, pour les besoins de l'évaluation, à partir de travaux issus de l'expérience professionnelle.

Le dossier rédigé est un document structuré qui comprend :

- 1- Un sommaire
- 2- La description des missions menées présentant les tâches réalisées et leur contexte d'exécution
- 3- L'attestation de la candidate ou du candidat de non plagiat
- 4- Les attestations de stage ou les certificats de travail attestant l'exécution du contrat de travail.

Chaque mission est décrite à l'aide des modèles de fiche présentés dans la circulaire nationale d'organisation. Pour chacune des missions, sont précisés :

- sa date ou période de réalisation ainsi que la durée,
- la compétence visée,
- le ou les objectifs poursuivis,
- la méthodologie et les moyens mobilisés,
- les 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.

Parmi les missions présentées, deux d'entre elles au moins auront été réalisées dans un contexte international. Ces missions ne pourront pas prendre la forme d'exercices ou de productions issus de manuels ou d'ouvrages : il s'agit forcément de productions issues d'expériences vécues par la candidate ou le candidat.

Le dossier est remis au jury en format numérique suivant les conditions précisées dans la circulaire nationale d'organisation. Il fait l'objet d'un contrôle de conformité organisé par les autorités académiques avant l'interrogation. L'ensemble des productions réalisées lors de chaque mission présentée dans le dossier devra être accessible par le jury lors de l'épreuve. La candidate ou le candidat se présente à l'épreuve avec l'équipement permettant d'accéder et de consulter le dossier et les productions numériques.

Le dossier constitue une œuvre originale et personnelle soumise à la réglementation de la fraude aux examens ; tout plagiat sera considéré comme une situation de fraude. La candidate ou le candidat attestera du respect de ces règles selon les modalités définies par la circulaire d'organisation.

Le dossier constitue un élément substantiel de l'épreuve. L'absence de présentation du dossier entraîne l'impossibilité d'interroger la candidate ou le candidat : la mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation et le diplôme ne peut être délivré.

### **3.2 – Organisation de l'épreuve**

Les candidates et les candidats passent l'épreuve dans les centres d'examen désignés par les autorités académiques en utilisant leur propre matériel. Elles et ils doivent se munir des équipements mobiles ou nomades, logiciels, applications, ressources informatiques, productions et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve. Elles et ils sont responsables de l'accès à ces ressources. La circulaire nationale d'organisation précisera les conditions matérielles de déroulement des interrogations.

### **3.3 – Déroulement de l'épreuve (55 minutes maximum)**

#### *Première phase : 25 minutes maximum*

L'épreuve débute par une présentation du parcours de professionnalisation et des missions proposées. Pendant son exposé les membres de la commission d'évaluation n'interrompent pas la candidate ou le candidat. Elle ou il développe les quatre missions portant respectivement sur chacune des activités du bloc « Optimisation des processus administratifs ». Pour étayer son propos, la candidate ou le candidat peut s'appuyer sur tout document à sa convenance. Elle ou il peut illustrer ses propos par tout support pour démontrer ses compétences, mais sans avoir recours à une tierce personne, en mobilisant les outils de communication adaptés.

*Deuxième phase : 30 minutes maximum*

Pendant cette phase, la commission conduit un entretien avec la candidate ou le candidat à propos des missions présentées, des choix opérés ou encore des décisions prises de manière à apprécier l'acquisition des compétences visées.

### **3.4 – Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée de deux membres : une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion en STS Support à l'action managériale en charge de l'enseignement « Optimisation des processus administratifs » et une personne professionnelle exerçant dans le support aux actions managériales. En cas d'absence de cette personne, elle peut être remplacée par une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion en STS Support à l'action managériale en charge de l'animation des ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée.

## **Épreuve E5 – Gestion de projet**

### **Épreuve orale et pratique – Coefficient 4 – Durée 1h30**

#### **1 – Objectif**

Cette épreuve vise à évaluer chez la candidate ou le candidat l'acquisition des compétences décrites dans le bloc de compétences « Gestion de projet », à savoir :

- formaliser le cadre du projet,
- conduire une veille informationnelle,
- suivre et contrôler le projet,
- évaluer le projet.

#### **2 – Critères d'évaluation**

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés pour chaque compétence du bloc « Gestion de projet » figurant dans le référentiel de certification. Les critères associés à chaque compétence sont exprimés en termes opérationnels spécifiques au domaine d'activité, communicationnels ainsi qu'en termes de production et de gestion de l'information.

#### **3 – Modalités d'évaluation**

Cette épreuve est orale et pratique, elle se déroule sous forme ponctuelle et en contrôle en cours de formation.

Elle prend appui d'une part sur un dossier présentant deux projets conduits par la candidate ou le candidat, un compte-rendu de la veille informationnelle effectuée pour un des projets et d'autre part sur une prestation orale et pratique.

Pour permettre une évaluation des compétences, les projets présentés par les candidats doivent répondre aux caractéristiques suivantes :

- répondre à un besoin d'une organisation, avec un objet clairement identifié ainsi que des objectifs stratégiques et opérationnels définis,
- présenter un caractère singulier,
- nécessiter la coordination de partenaires internes et externes,
- couvrir le cycle de réalisation d'un projet avec l'expression de contraintes de coordination aux différentes étapes,
- permettre une planification des tâches, une expression des livrables et une évaluation de la durée du projet,
- offrir de l'autonomie dans la prise de décision, notamment par une prise en compte des risques associés au projet,
- permettre la définition d'un budget avec plusieurs postes,
- présenter des éléments contractuels avec les partenaires,
- mobiliser plusieurs outils (notamment numériques),
- permettre d'évaluer ses retombées.

L'évaluation est guidée par une grille nationale présentée dans la circulaire nationale d'organisation de l'examen.

### **3.1 – Contenu du dossier**

Le dossier est personnel, il est élaboré par la candidate ou le candidat à l'aide d'outils numériques. Il présente deux projets vécus au cours de la formation, y compris au cours des ateliers de professionnalisation et des stages en milieu professionnel. Pour les candidats se présentant au titre de l'expérience professionnelle, les projets sont construits, pour les besoins de l'évaluation, à partir de travaux issus de l'expérience professionnelle.

Le dossier comprend :

- 1- deux fiches descriptives de projets
- 2- un compte-rendu de la veille informationnelle effectuée pour un des projets
- 3- l'attestation de la candidate ou du candidat de non plagiat.

Chaque projet est décrit à l'aide des modèles de fiche présentés dans la circulaire nationale d'organisation.

Ce dossier est mis à la disposition de la commission d'interrogation dans des conditions définies par la circulaire nationale d'organisation et selon les modalités fixées par les autorités académiques. Il fait l'objet d'un contrôle de conformité du dossier organisé par les autorités académiques avant l'interrogation.

L'absence de présentation du dossier entraîne l'impossibilité d'interroger la candidate ou le candidat : la mention NV (non valide) est alors reportée sur le bordereau de notation et le diplôme ne peut être délivré.

### **3.2 – Organisation de l'épreuve**

Dans la mesure du possible, les candidates et les candidats passent cette épreuve dans leur centre de formation ou, à défaut, dans des centres d'examen désignés par les autorités académiques. Dans tous les cas, ils doivent se munir des équipements mobiles ou nomades, logiciels, applications, ressources informatiques, productions et documents nécessaires au déroulement de l'épreuve. Ils restent seuls responsables de l'accès, la consultation et la modification de ces ressources. La circulaire nationale d'organisation précisera les conditions matérielles de déroulement des interrogations.

### **3.3 – Déroulement de l'épreuve en forme ponctuelle**

Les membres de la commission d'interrogation disposent du dossier personnel de la candidate ou du candidat. Ils choisissent une des deux fiches de projet présentées. Cette fiche est utilisée pour modifier un ou plusieurs paramètres du projet ou compléter le projet par une nouvelle demande.

**L'épreuve se déroule en trois phases.**

#### **Première phase : préparation sur poste informatique – durée 45 minutes maximum**

La candidate ou le candidat prend connaissance de la nouvelle demande associée au projet sélectionné par la commission et dispose alors de 45 minutes de préparation pour y répondre. Lors de la préparation, la candidate ou le candidat dispose de son équipement numérique personnel ainsi que de ses documents associés au projet. Elle ou il peut utiliser les applications et services disponibles via son équipement numérique à l'exclusion de toute fonction de communication avec une tierce personne.

La nouvelle demande peut porter sur un élément produit lors du projet présenté, un changement d'interlocuteur ou encore sur une prolongation du projet. Les membres de la commission d'interrogation seront considérés comme partie prenante du projet et leur rôle sera précisé.

### **Deuxième phase : simulation et entretien – durée 30 minutes maximum**

La candidate ou le candidat présente à la commission d'interrogation le résultat de la nouvelle demande en utilisant les outils numériques et en adaptant sa communication en fonction de l'expression du besoin (10 minutes maximum).

Lors de cette présentation, la candidate ou le candidat s'adresse aux membres du jury en les considérant comme des interlocuteurs du projet.

À la suite de cette simulation, la commission d'interrogation procède à un entretien permettant à la candidate ou au candidat de justifier sa démarche ainsi que l'utilisation des outils mobilisés. Pendant cette phase, la commission demande à la candidate ou au candidat des éclaircissements ou des approfondissements sur les différents travaux présentés dans le cadre du projet choisi en ayant accès aux productions numériques (20 minutes maximum).

### **Troisième phase : présentation de la veille informationnelle – durée 15 minutes maximum**

La candidate ou le candidat présente les travaux de veille réalisés dans le cadre de la conduite d'un projet et justifie sa démarche, les outils utilisés et le résultat de sa veille. Elle ou il effectue une démonstration sur son équipement numérique des modalités de conduite de la veille (5 minutes maximum).

La commission d'interrogation s'entretient avec la candidate ou le candidat sur les résultats de la veille présentés, la démarche utilisée, les choix opérés et les outils mobilisés (10 minutes maximum).

### **Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée de deux membres : une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion en charge de l'enseignement « Gestion de projet » en STS Support à l'action managériale et une personne professionnelle exerçant dans le support aux actions managériales. En cas d'absence de cette personne, elle peut être remplacée par une enseignante ou un enseignant d'économie-gestion intervenant en STS Support à l'action managériale.

### **3.4- Déroulement de l'épreuve en contrôle en cours de formation**

#### **Situation A – Présentation de la veille informationnelle - durée 15 minutes maximum**

L'épreuve prend appui sur un compte-rendu de la veille informationnelle effectuée pour un des projets réalisés par la candidate ou le candidat.

La candidate ou le candidat présente les travaux de veille réalisés dans le cadre de la conduite d'un projet et justifie sa démarche, les outils utilisés et le résultat de sa veille. Elle ou il effectue une démonstration sur son équipement numérique des modalités de conduite de la veille (5 minutes maximum).

La commission d'interrogation s'entretient avec la candidate ou le candidat sur les résultats de la veille présentés, la démarche utilisée, les choix opérés et les outils mobilisés (10 minutes maximum).

La commission est composée de deux membres : une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion en charge de l'enseignement « Gestion de projet » en STS Support à l'action managériale et une personne professionnelle exerçant dans le support aux actions managériales. En cas d'absence de cette

personne, elle peut être remplacée par une enseignante ou un enseignant intervenant en STS Support à l'action managériale.

### **Situation B – Préparation sur poste informatique 45 minutes ; simulation et entretien 30 minutes maximum**

L'épreuve prend appui sur un dossier constitué de deux fiches descriptives de projets menés en milieu professionnel et/ou en formation.

L'épreuve se déroule en deux phases :

#### **Première phase : préparation sur poste informatique – durée 45 minutes maximum**

La candidate ou le candidat prend connaissance de la nouvelle demande associée au projet sélectionné par la commission et dispose alors de 45 minutes de préparation pour y répondre. Lors de la préparation, la candidate ou le candidat dispose d'un équipement numérique ainsi que de ses documents associés au projet. Elle ou il peut utiliser les applications et services disponibles via l'équipement numérique à l'exclusion de toute fonction de communication avec une tierce personne.

La nouvelle demande peut porter sur un élément produit lors du projet présenté, un changement d'interlocuteur ou encore sur une prolongation du projet. Les membres de la commission d'interrogation seront considérés comme partie prenante du projet et leur rôle sera précisé.

#### **Deuxième phase : simulation et entretien – durée 30 minutes maximum**

La candidate ou le candidat présente à la commission d'interrogation le résultat de la nouvelle demande en utilisant les outils numériques et en adaptant sa communication en fonction de l'expression du besoin (10 minutes maximum).

Lors de cette présentation, la candidate ou le candidat s'adresse aux membres du jury en les considérant comme des interlocuteurs du projet.

À la suite de cette simulation, la commission d'interrogation procède à un entretien permettant à la candidate au candidat de justifier sa démarche ainsi que les outils mobilisés. Pendant cette phase, la commission demande à la candidate ou au candidat des éclaircissements ou des approfondissements sur les différents travaux présentés dans le cadre du projet choisi (20 minutes maximum).

La commission est composée de deux membres : une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion ayant en charge en charge de l'enseignement « Gestion de projet » en STS Support à l'action managériale et une personne professionnelle exerçant dans le support aux actions managériales. En cas d'absence de cette personne, elle peut être remplacée par une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion intervenant en STS Support à l'action managériale.

## **E6 – Collaboration à la gestion des ressources humaines**

### **Épreuve écrite - Durée 4 heures – Coefficient 4**

#### **1- Objectif**

Cette épreuve vise à évaluer chez la candidate ou le candidat l'acquisition des compétences décrites dans le bloc de compétences « Collaboration à la gestion des ressources humaines », à savoir :

- gérer la relation de travail,
- mettre en œuvre des actions d'amélioration de la qualité de vie au travail,
- organiser les activités du champ des relations sociales,
- mobiliser les outils du développement de la performance individuelle et collective.

#### **2- Critères d'évaluation**

Les critères d'évaluation correspondent aux critères de performance exprimés pour chaque compétence du bloc « Collaboration à la gestion des ressources humaines » figurant dans le référentiel de certification. Les critères associés à chaque performance sont exprimés en termes opérationnels spécifiques au domaine d'activité, communicationnels ainsi qu'en termes de production et de gestion de l'information.

#### **3. Modalités d'évaluation**

Cette épreuve se déroule sous forme ponctuelle écrite.

L'épreuve, écrite et d'une durée de 4 heures, revêt la forme d'une étude de cas relative aux activités de collaboration à la gestion des ressources humaines.

Elle comporte deux parties, indépendantes, ayant pour objet une situation d'entreprise ou d'un autre type d'organisation, disposant d'un système d'information ressources humaines (SIRH) structuré, caractérisée par une ou plusieurs problématiques propres au champ de la gestion des ressources humaines et incluant une dimension interculturelle.

Dans la première partie à partir d'un contexte donné, la candidate ou le candidat doit réaliser, sous la forme d'une note argumentée et structurée, un diagnostic relatif à la gestion et au management des ressources humaines de l'organisation permettant de faire émerger une ou plusieurs problématiques de gestion des ressources humaines. Des solutions adaptées sont proposées à l'encadrement ainsi que leurs modalités de mise en œuvre, de suivi et d'évaluation.

Dans la deuxième partie à partir de la même situation de gestion, la candidate ou le candidat doit proposer et mettre en œuvre des solutions dans deux champs de la gestion des ressources humaines, permettant de répondre, de manière argumentée, à une ou plusieurs évolutions du contexte initial (accidents du travail, conflit collectif, changement structurel, culturel, organisationnel affectant l'organisation, modification du contexte juridique, réglementaire ou économique, évolution de l'activité, etc.).

#### **4. Composition de la commission de correction**

La correction est assurée par des enseignantes ou des enseignants d'économie et gestion ayant en charge l'enseignement « Collaboration à la gestion des ressources humaines » en STS Support à l'action managériale, à défaut par des enseignantes ou des enseignants d'économie et gestion ayant en charge les enseignements des autres blocs professionnels.

## **Épreuve facultative 1 – Langue étrangère C**

### **Épreuve orale – Durée 20 minutes, préparation 20 minutes**

L'épreuve consiste en un entretien en langue étrangère à partir d'un ou de plusieurs documents (texte, document audio ou vidéo) en relation avec le domaine professionnel. Les documents sont fournis par la commission d'interrogation à la candidate ou au candidat.

La langue étrangère choisie au titre de l'épreuve facultative est obligatoirement différente des langues étrangères obligatoires.

## **Épreuve facultative 2 – Module de parcours individualisé**

### **Épreuve orale – Durée 20 minutes**

#### **1- Objectif**

L'épreuve vise à évaluer la démarche entreprise par la candidate ou le candidat pour construire des compétences complémentaires lui permettant d'étayer son parcours en vue de son insertion professionnelle ou de poursuivre ses études.

#### **2- Critères d'évaluation**

La commission évalue :

- la pertinence des besoins exprimés par la candidate ou le candidat pour étayer son parcours de formation,
- la pertinence de la démarche entreprise,
- les compétences complémentaires acquises ou les compétences approfondies.

#### **3- Modalités d'évaluation**

Il s'agit d'une épreuve orale d'une durée de 20 minutes qui prend la forme d'un exposé (10 minutes maximum) puis d'un entretien avec la commission d'interrogation (10 minutes maximum).

Durant l'exposé la candidate ou le candidat présente à l'aide des supports de son choix son besoin et sa démarche d'acquisition de compétences complémentaires.

#### **4- Composition de la commission d'interrogation**

La commission est composée de deux membres : une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion intervenant en STS Support à l'action managériale et une personne professionnelle exerçant dans le support aux actions managériales ou dans le domaine de la formation universitaire. En cas d'absence de cette personne, elle peut être remplacée par une enseignante ou un enseignant d'économie et gestion intervenant en STS Support à l'action managériale.

## ANNEXE III – ORGANISATION DE LA FORMATION

### Annexe III.A – Grille horaire de formation

| Enseignements   | Première année                          |           |          |                                      | Deuxième année                          |           |          |                                      |
|---|---|-----------|----------|--------------------------------------|---|-----------|----------|--------------------------------------|
|   | Horaire hebdomadaire étudiant/étudiante |           |          | Volume annuel<br>(à titre indicatif) | Horaire hebdomadaire étudiant/étudiante |           |          | Volume annuel<br>(à titre indicatif) |
|   | Total                                   | Cours     | TD       |                                      | Total                                   | Cours     | TD       |                                      |
| Culture générale et expression  | 3                                       | 1         | 2        | 90                                   | 3                                       | 1         | 2        | 90                                   |
| Langue vivante étrangère A  | 3                                       | 2         | 1        | 90                                   | 4                                       | 2         | 2        | 120                                  |
| Langue vivante étrangère B  | 3                                       | 2         | 1        | 90                                   | 2                                       | 2         | 0        | 60                                   |
| Culture économique, juridique et managériale  | 4                                       | 4         | 0        | 120                                  | 4                                       | 4         | 0        | 120                                  |
| Optimisation des processus administratifs   | 4                                       | 2         | 2        | 120                                  | 4                                       | 2         | 2        | 120                                  |
| Gestion de projet   | 4                                       | 2         | 2        | 120                                  | 4                                       | 2         | 2        | 120                                  |
| Collaboration à la gestion des ressources humaines  | 4                                       | 3         | 1        | 120                                  | 4                                       | 3         | 1        | 120                                  |
| Ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée * | 6                                       | 6         | 0        | 180                                  | 6                                       | 6         | 0        | 180                                  |
| <b>TOTAL</b>  | <b>31</b>                               | <b>22</b> | <b>9</b> | <b>930</b>                           | <b>31</b>                               | <b>22</b> | <b>9</b> | <b>930</b>                           |
| Accès aux ressources informatiques de l'établissement   | 3                                       |           |          | 66                                   | 3                                       |           |          | 66                                   |
| Module optionnel de parcours individualisé  |   |           |          |                                      |   |           |          | 44                                   |
| Langue vivante étrangère C  |   |           |          |                                      |   |           |          | 22                                   |

\* Les ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée sont conduits en co-animation par deux professeurs de l'équipe pédagogique (soit 12 heures-professeurs). Cet enseignement nécessite des locaux et des équipements permettant le travail de groupes.

Conduite des enseignements :

- L'une des deux langues vivantes étrangères (A ou B) est l'anglais.
- Les blocs professionnels sont assurés par des professeurs d'économie et gestion administrative ou de bureautique et communication administrative (BCA). Ils peuvent être confiés à des professeurs d'économie et gestion d'autres options ayant obtenu une autorisation des autorités académiques.
- On privilégie la conduite des enseignements professionnels d'un niveau par deux professeurs.
- Un bloc professionnel ne peut pas être pris en charge par plusieurs enseignants sur un niveau.
- La langue vivante étrangère C peut être préparée soit dans l'établissement, soit par un enseignement à distance (CNED, MOOC, etc.).

## Annexe III.B – Stages en milieu professionnel

Les stages en milieu professionnel constituent un moment privilégié de professionnalisation des étudiantes et étudiants. L'expertise des personnes professionnelles rencontrées durant les différentes périodes de stage leur permet de se construire une représentation plus précise du métier, de son exercice, ses missions, ses contraintes et ses contingences. De retour de stage, les étudiantes et les étudiants peuvent partager et exploiter leur expérience et ainsi nourrir les enseignements de situations professionnelles singulières.

L'organisation qui accueillera l'étudiante ou l'étudiant en stage sera une entreprise, une administration ou encore une association déclarée par application de la loi du 1<sup>er</sup> juillet 1901 et du décret du 16 août 1901<sup>9</sup>. Afin de répondre aux objectifs du stage décrits ci-dessous, on exclura le propre établissement de formation de l'étudiante ou de l'étudiant.

### 1 – Objectifs

Les périodes de stage en milieu professionnel doivent permettre à l'étudiante ou à l'étudiant :

- de développer des qualités relationnelles, des attitudes, des comportements, des postures professionnelles,
- de développer le sens des responsabilités par l'adaptation aux réalités et aux exigences de l'emploi,
- d'acquérir et/ou d'approfondir les compétences professionnelles en situation réelle de travail,
- d'améliorer sa connaissance du milieu professionnel et de l'emploi,
- d'appréhender le fonctionnement d'une ou de plusieurs organisations à travers ses produits ou ses services, son environnement, ses marchés, ses contraintes, ses équipements, son organisation du travail, ses ressources humaines et son système d'information,
- d'observer la vie sociale de(s) l'organisation(s) à travers la culture d'entreprise, les relations professionnelles, le partage des responsabilités, le travail en équipe ou encore les règles de sécurité,
- de repérer les caractéristiques qui relèvent de cultures différentes ou de liens interculturels,
- de conduire des activités qui pourront servir de support pour les épreuves du BTS relevant des blocs « optimisation des processus administratifs » et « gestion de projet ».

Les périodes de stage en milieu professionnel permettront aussi à l'étudiante ou à l'étudiant de construire progressivement son propre parcours de formation en fonction de son projet personnel de formation et de professionnalisation, en privilégiant une activité à l'international, en se spécialisant dans un secteur (associatif, culturel, travaux publics, santé, etc.) ou dans un domaine fonctionnel (ressources humaines, communication digitale, etc.).

Les stages permettront enfin, à certaines étudiantes ou à certains étudiants, d'accompagner ou de développer un projet de création d'entreprise. Dans ce dernier cas, elle ou il obtiendra au préalable le statut national d'étudiant-entrepreneur et sera obligatoirement accompagné(e) au sein d'un PEPITE (pôle étudiant pour l'innovation, le transfert et l'entrepreneuriat) ou de tout autre dispositif qui s'y substituerait.

---

<sup>9</sup> Y compris les fondations reconnues, les organisations non gouvernementales (ONG) habilitées ou encore les syndicats.

## **2 – Parties prenantes**

Ces périodes de stage reposent sur l'implication de trois acteurs : l'organisation qui accueille, la ou le stagiaire et l'équipe éducative. Elles doivent placer les étudiantes et étudiants en situation d'exercer les activités décrites dans les blocs professionnels du référentiel de certification. Le choix de l'organisation d'accueil doit satisfaire à cette exigence.

Le contenu des stages en milieu professionnel fait l'objet d'un échange à caractère pédagogique entre les parties concernées :

- l'organisation qui confie à l'étudiante ou l'étudiant des activités professionnelles correspondant au référentiel et au niveau d'exigence du diplôme,
- l'étudiante ou l'étudiant qui participe, avec l'organisation et l'équipe pédagogique, à la définition des missions et des objectifs qui lui permettront d'acquérir certaines des compétences attendues dans le référentiel de certification, lors de sa présence dans l'organisation,
- l'équipe pédagogique qui encadre, conseille, met en cohérence et articule les différentes modalités d'appropriation des compétences. Elle veille notamment à ce qu'elles soient transférables à d'autres situations professionnelles comparables.

La convention tripartite qui sera établie précise notamment les activités confiées et les compétences professionnelles qui seront plus particulièrement travaillées en prenant appui sur le référentiel de certification du diplôme.

L'équipe pédagogique pourra encourager les étudiantes et les étudiants à garder une trace des stages réalisés, des activités menées et des compétences acquises, grâce à un outil de type portfolio.

## **3 – Modalités**

Les stages peuvent se dérouler dans tout type d'organisation, quel que soit son secteur d'activité. L'une des périodes de stage en milieu professionnel, de préférence en première année, doit se dérouler soit dans un pays étranger soit dans un service à vocation internationale sur le territoire national, impliquant l'utilisation d'une langue étrangère, à l'écrit et à l'oral. L'équipe éducative est chargée d'encourager et d'accompagner la mobilité des étudiantes et des étudiants, notamment par le dispositif Erasmus+.

### **3.1 – Voie scolaire**

a) Le stage est obligatoire et se déroule pendant la période scolaire dans une ou plusieurs organisation(s). La durée totale du stage est de 14 semaines, soit 70 journées. Cette durée peut être prolongée de deux semaines pendant les vacances scolaires. Dans le cas d'un prolongement sur la période de vacances scolaires, la convention de stage signée avec l'organisation en précisera les modalités, sous réserve du respect d'une période de quatre semaines consécutives de repos pendant les vacances d'été.

En cas d'empêchement résultant de maladie ou de force majeure dûment constatée, une dérogation doit être sollicitée auprès des services académiques compétents. Le jury est informé de cette dérogation.

b) Pendant le stage en milieu professionnel, l'étudiante ou l'étudiant a obligatoirement le statut d'étudiant stagiaire et non celui de salarié. Pendant ces périodes de stage, l'étudiante ou l'étudiant reste sous la responsabilité des autorités académiques dont elle ou il relève (ou, le cas échéant, des services du conseiller

culturel près l'ambassade de France du pays d'accueil, en cas de stage à l'étranger, à moins que la réglementation du pays d'accueil n'en dispose autrement).

c) Les journées de stage sont réparties sur l'ensemble de la formation. Il appartient à chaque établissement de formation, sur avis de l'équipe pédagogique, de fixer les modalités d'organisation du stage. Il est cependant fortement recommandé qu'en première année, une première période de 2 à 4 semaines consécutives (10 à 20 journées) ait lieu avant le début du second semestre pour que l'étudiante ou l'étudiant puisse appréhender assez tôt le contexte professionnel. Les autres périodes de stage sont réparties à l'initiative de l'établissement sur l'ensemble de la formation, en veillant à ce que l'organisation retenue permette aux candidates et candidats de constituer les dossiers nécessaires aux épreuves d'examen avant la date limite de son dépôt fixée chaque année par la circulaire d'organisation de l'examen.

d) Les périodes de stage sont organisées en partenariat avec les milieux professionnels. Chaque période<sup>10</sup> de stage fait l'objet d'une convention entre l'établissement de formation et l'organisation d'accueil. Cette convention est établie conformément à la réglementation en vigueur. À la fin de chaque période de stage, les responsables de l'organisation d'accueil établissent une attestation de stage certifiant de la présence de l'étudiante ou de l'étudiant.

Il est recommandé de faire usage des modèles de documents publiés aux bulletins officiels du ministère de l'éducation nationale, qu'il s'agisse de la convention tripartite établie pour le stage ou de l'attestation de stage.

Dans tous les cas, il est nécessaire que la convention précise les éléments suivants (éventuellement dans une annexe) :

- les objectifs poursuivis libellés en termes de compétences à acquérir ou à approfondir,
- les modalités prévues pour atteindre les objectifs précités (responsabilités et missions confiées à la ou au stagiaire),
- les informations que l'organisation s'engage à fournir afin d'aider la ou le stagiaire dans son travail,
- les conditions matérielles de déroulement du stage (lieu(x), conditions d'utilisation du matériel mis à disposition, horaires),
- les modalités de tutorat (nom de la personne chargée du tutorat au sein de l'organisation d'accueil, modalités de suivi de la ou du stagiaire par cette personne),
- les modalités d'échanges entre la représentante ou le représentant de l'organisation d'accueil, la personne chargée du tutorat et l'équipe pédagogique (modalités de suivi par la représentante ou du représentant de l'équipe pédagogique au sein de l'organisation d'accueil ou encore procédures d'échanges d'informations en cas de difficultés rencontrées par la ou le stagiaire),
- les modalités de l'évaluation conjointe (équipe pédagogique, représentante ou représentant de l'organisation d'accueil, personne chargée du tutorat, stagiaire) de la période de stage.

e) La recherche des organisations d'accueil et la négociation du contenu des stages sont assurées par l'étudiante ou l'étudiant avec le soutien de l'équipe pédagogique de l'établissement de formation. L'équipe pédagogique est responsable du suivi des périodes de stage et de leur exploitation pédagogique.

---

<sup>10</sup> En cas d'organisation d'une partie du stage sous forme d'une présence hebdomadaire régulière dans l'organisation (une journée par semaine par exemple), la convention peut viser l'ensemble de ces journées.

Conformément aux dispositions de l'article D124-3 du Code de l'éducation, chaque membre de l'équipe pédagogique suit simultanément seize stagiaires au maximum.

Afin de favoriser l'insertion professionnelle et les poursuites d'études, les établissements peuvent développer des partenariats pour favoriser l'intégration des étudiantes et étudiants sous dispositif Cherpion ou tout dispositif qui s'y substituerait. Par dérogation, ces étudiantes et étudiants peuvent réaliser jusqu'à 20 semaines de stage dont 14 sur la période scolaire. Pour rappel, lorsque la durée du stage de formation en milieu professionnel au sein d'un même organisme d'accueil est supérieure à deux mois consécutifs ou, au cours d'une même année scolaire, à deux mois consécutifs ou non, le ou les stages de formation en milieu professionnel font l'objet d'une gratification versée mensuellement. Ce dispositif vise à améliorer la situation financière et l'insertion des étudiantes et étudiants.

### **3.2 – Voie de l'apprentissage**

Un contrat de travail lie chaque apprentie ou apprenti à l'organisation qui l'accueille. Une attestation de l'employeur confirmant la qualité d'apprenti est exigée à l'examen. Ces documents attestent du respect de la durée réglementaire de la formation en entreprise.

Les activités effectuées au sein de l'organisation doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel de certification. Lorsque l'organisation qui emploie l'apprentie ou l'apprenti ne développe pas de relations avec des partenaires étrangers, un stage de 4 semaines sera organisé au sein d'une organisation à l'étranger ou dans un service à vocation internationale sur le territoire national. Dans ce cas, une attestation de stage spécifique sera établie et ajoutée au dossier déposé par la candidate ou le candidat. Cette attestation sera conforme au modèle prévu dans la circulaire d'organisation nationale.

### **3.3 – Voie de la formation continue**

#### **a) Candidates et candidats en situation de première formation ou en situation de reconversion**

La durée du stage est de 14 semaines, soit 70 journées, dans une organisation. L'organisme de formation peut concourir à la recherche de l'organisation d'accueil. Une attestation de l'employeur confirmant l'expérience professionnelle est exigée à l'examen à la place des attestations de stage. Ce document atteste du respect de la durée réglementaire de la formation en entreprise.

Lorsque cette préparation s'effectue dans le cadre d'un contrat de travail de type particulier, le stage obligatoire est inclus dans la période de formation dispensée en milieu professionnel si les activités effectuées sont en cohérence avec les exigences du référentiel d'activités professionnelles et conformes aux objectifs et aux modalités générales définies ci-dessus.

Les activités effectuées au sein de l'organisation doivent être en cohérence avec les exigences du référentiel de certification. Lorsque l'organisation qui emploie l'apprenante ou l'apprenant ne développe pas de relations avec des partenaires étrangers, un stage de 4 semaines sera organisé au sein d'une organisation à l'étranger ou dans un service à vocation internationale sur le territoire national. Dans ce cas, une attestation de stage spécifique sera établie et ajoutée au dossier déposé par la candidate ou le candidat. Cette attestation sera conforme au modèle prévu dans la circulaire d'organisation nationale.

## **b) Candidates et candidats en situation de perfectionnement**

Les attestations de stage peuvent être remplacés par un ou plusieurs certificats de travail attestant que la personne a occupé un emploi où les activités prises en charge sont en cohérence avec les exigences du référentiel et conformes aux objectifs et aux enjeux définis ci-dessus, en qualité de salariée ou salarié à plein temps pendant six mois au cours de l'année précédant l'examen ou à temps partiel pendant un an au cours des deux années précédant l'examen.

### **3.4 – Candidates et candidats de la formation à distance**

Les candidates et candidats relèvent selon leur statut (scolaire, apprenti ou formation continue) de l'un des cas précédents.

### **3.5 – Candidates et candidats qui se présentent au titre de leur expérience professionnelle**

Les attestations de stage peuvent être remplacées par un ou plusieurs certificats de travail justifiant la nature et la durée de l'emploi occupé.

## **4 – Situations particulières**

### **4.1 – Aménagement de la durée du stage**

La durée normale du stage de 14 semaines peut être réduite, par décision de la rectrice ou du recteur de l'académie, soit pour une raison de force majeure dûment constatée, soit dans le cas d'une décision d'aménagement de la formation ou d'une décision de positionnement, à une durée minimale de 9 semaines.

Pour les candidates et les candidats suivant une formation en un an ou admis directement en deuxième année de formation au brevet de technicien supérieur, notamment après une formation professionnelle de niveau DUT ou BTS ou une classe préparatoire de type enseignement commercial ou toute formation universitaire validée et de même niveau, la durée de stage peut être réduite à 9 semaines, à placer selon un calendrier laissé à l'initiative de l'établissement scolaire.

### **4.2 – Cas des candidates ou candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen**

Les candidates ou candidats ayant échoué à une session antérieure de l'examen, peuvent, si elles ou ils le jugent nécessaire, au vu de la notation et des appréciations portées par le jury, effectuer un nouveau stage en milieu professionnel.

Toutefois, les candidates ou candidats qui se présentent une nouvelle fois en redoublant dans le cadre de la formation initiale sous statut scolaire sont tenus de se conformer aux modalités d'organisation de la scolarité, en vigueur dans l'établissement où est effectué le redoublement.

Les candidates ou candidats, redoublantes ou redoublants ayant le statut d'apprenti, peuvent présenter à la session suivante celle au cours de laquelle ils n'ont pas été déclarés admis :

- soit leur contrat d'apprentissage initial prorogé d'un an,
- soit un nouveau contrat conclu avec un autre employeur (en application des dispositions de l'article L.117-9 du Code du travail),
- soit en tant que candidates ou candidats individuels si les conditions sont remplies.

Le jury doit être informé de la situation de la candidate ou du candidat.

## **Annexe III.C – Ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée**

### **1 – Définition et objectifs**

Les ateliers de professionnalisation et de culture économique, juridique et managériale appliquée constituent un espace pédagogique permettant de développer des compétences professionnelles, notamment celles à caractère transversal. Plus précisément, ces ateliers prennent appui sur les situations professionnelles caractéristiques du métier pour faciliter :

- le développement de compétences
  - langagières en français et en langues vivantes étrangères (notamment en anglais),
  - de communication en français et en langues vivantes étrangères (notamment en anglais),
  - comportementales liées à l'exercice du métier,
  - liées à la production et gestion de l'information,
  - particulières à certains contextes professionnels que les étudiantes ou étudiants<sup>11</sup> n'auraient pas pu acquérir en stage ou nécessitant un approfondissement,
- l'approfondissement ou la contextualisation des notions d'économie, de droit et de management de manière à mieux appréhender les situations professionnelles et à développer les compétences professionnelles attendues,
- la préparation et l'exploitation d'une période de stage à l'étranger, sur l'analyse de contextes culturels différents ou sur le repérage de liens interculturels,
- la transférabilité des situations professionnelles vécues en stage par les étudiantes et les étudiants,
- la rencontre avec des personnes des secteurs économiques, institutionnels ou associatifs.

Il s'agit éventuellement de mettre à la disposition des étudiants le temps, les techniques et les outils nécessaires à la préparation et à la recherche de leurs stages.

Les ateliers peuvent permettre d'accompagner les étudiantes et les étudiants qui souhaitent acquérir le statut d'étudiant-entrepreneur. Dans cette perspective, les relations avec le PEPITE (pôle étudiant pour l'innovation, le transfert et l'entrepreneuriat) ou un dispositif qui s'y substituerait seront engagées et entretenues.

### **2 – Modalités**

L'organisation des ateliers doit permettre la mise en œuvre d'activités soit par la classe entière, soit en groupe ou individuellement. Cette organisation relève de l'initiative de l'équipe enseignante selon une pratique de différenciation pédagogique. À cet égard, il est important que les établissements de formation puissent mettre à la disposition des étudiantes et des étudiants et de l'équipe pédagogique des espaces dédiés, munis d'équipements matériels et logiciels ainsi que de possibilités de communication interne et externe permettant de simuler le contexte professionnel.

Ces ateliers sont animés et pilotés conjointement par deux membres de l'équipe pédagogique en charge des

---

<sup>11</sup> Par étudiantes ou étudiants, on entend ici étudiantes ou étudiants en formation initiale sous statut scolaire, stagiaires de la formation continue et apprentis ou apprentis.

enseignements professionnels, de CEJM (culture économique, juridique et managériale), de culture générale et expression ou de langues vivantes. Chaque membre de l'équipe pédagogique qui y participe apporte sa propre expertise en mobilisant des champs de savoirs et de compétences complémentaires et travaille conjointement sur des situations professionnelles ayant trait à l'exercice du métier.

Au début de chaque année scolaire, l'équipe enseignante préparera le projet pédagogique d'animation des ateliers de la période qui s'engage. Ce projet sera soumis à l'expertise de l'IA-IPR et à l'avis du chef d'établissement.

En aucun cas, ces heures d'atelier ne doivent être détournées de leur finalité. En particulier, il ne peut être question de les utiliser comme des heures de cours traditionnel.

## **Annexe III.D – Module optionnel de parcours individualisé**

### **1 – Définition et objectifs**

Le module optionnel de parcours individualisé vise à préparer les étudiantes et les étudiants à leur future vie professionnelle en :

- les préparant à se former tout au long de la vie,
- leur permettant d'approfondir leur projet professionnel ou de poursuite d'études,
- les aidant à préparer une certification complémentaire au BTS.

### **2 – Modalités**

D'une durée de 44 heures, il est proposé aux étudiantes et étudiants au cours de la deuxième année de formation sur la base d'un projet établi par l'équipe pédagogique et validé selon des modalités qui seront précisées dans la circulaire nationale d'organisation. Ce projet est justifié par un ancrage dans le bassin économique et/ou l'offre de poursuite d'études et les besoins exprimés par les étudiantes et étudiants.

Les membres de l'équipe pédagogique encadrant ce module accompagnent chaque étudiante et étudiant dans la recherche des ressources adaptées aux besoins exprimés, notamment les solutions d'apprentissage à distance comme les cours en ligne ouverts massivement (MOOC). Le module peut aussi donner lieu à des visites d'établissements d'enseignement supérieur, d'entreprises ou d'autres organisations.

## ANNEXE IV – TABLEAU DE CORRESPONDANCE

### Tableau de correspondance avec le diplôme du BTS Assistant de manager

| Brevet de technicien supérieur<br><b>Assistant de manager</b><br>(arrêté du 15 janvier 2008 modifié)  |              | Brevet de technicien supérieur<br><b>Support à l'action managériale</b><br>Défini par le présent arrêté                                |            |
|---|--------------|--|------------|
| E1 – Culture générale et expression   | U1           | E1 – Culture générale et expression  | U1         |
| E2 – Expression et culture en langues vivantes étrangères<br><i>Sous-épreuve E21 : langue A</i><br><i>Sous-épreuve E22 : langue B</i>                         | U21*<br>U22* | E2 – Expression et culture en langues vivantes étrangères*<br><i>Sous-épreuve E21 : langue A</i><br><i>Sous-épreuve E22 : langue B</i> | U21<br>U22 |
| E3 – Économie, droit et management des entreprises<br><br><i>Sous-épreuve E31 : économie et droit</i><br><i>Sous-épreuve E32 : management des entreprises</i> | U31<br>U32   | E3 Culture économique, juridique et managériale  | U3         |
| E4 – Communication professionnelle en français et langue étrangère  | U4           | Pas de correspondance  |            |
| E5 – Diagnostic opérationnel et proposition de solutions  | U5           | Pas de correspondance  |            |
| E6 – Action professionnelle   | U6           | E4 – Optimisation des processus administratifs   | U4         |
| Pas de correspondance   |              | E5 – Gestion de projet   | U5         |
| Pas de correspondance   |              | E6 – Collaboration à la gestion des ressources humaines  | U6         |
| EF 1 Langue vivante étrangère   | UF1          | EF 1 Langue vivante étrangère C  | UF1        |
| EF 2 Module de spécialisation   | UF2          | EF 2 Module de parcours individualisé  | UF2        |

\* Les candidates et candidats ayant choisi deux langues vivantes étrangères autres que l'anglais avant la session 2020 ne pourront conserver pour les unités U21 et U22 qu'une de ces deux notes pendant cinq ans.